Philip Miller

KHÁM PHÁ NGÔN NGỮ TƯ DUY

The Really Good Fun Cartoon Book of NLP

Cuốn sách về NLP cần thiết và thú vị nhất!





First News

NHÀ XUẤT BẢN TỔNG HỢP TP. HỒ CHÍ MINH

Lời Giới Thiệu

Ngày nọ, một đàn ếch đi ngang qua một khu rừng và hai con ếch bị rơi xuống một cái hố. Thấy cái hố quá sâu, những con ếch còn lại bèn nói với hai con ếch tội nghiệp kia rông chúng sẽ phái chết.

Mặc kệ những lời bình luận, hai con ếch cố hết sức nháy ra khỏi cái hố. Đám ếch ở bên trên nhao nhao báo chúng đừng hành động vô ích, hãy chấp nhận cái chết không thể tránh khỏi.

Thế là một con ếch nghe theo lời của đàn, nó gục xuống chết vì kiệt sức và tuyệt vọng. Trong khi đó con ếch còn lại vân dồn hết sức lực cuối cùng tiếp tục nháy lên. Cá đám ếch càng âm ĩ la lên báo nó hãy nôm yên mà chờ chết thì nó lại càng nháy mạnh hơn nữa. Thật kỳ diệu, cuối cùng nó cũng thoát ra khỏi cái hố sâu.

Thấy vậy, đàn ếch xúm xít lại hỏi: “Cậu không nghe chúng tôi nói gì à?”.

Chúng cứ lao nhao hỏi mãi trước sự ngạc nhiên, lúng túng của con ếch nọ.

Cuối cùng sự thật cũng được một con ếch già hé lộ, rông con ếch vừa thoát khỏi cái hố kia bị điếc và nó cứ nghĩ là những con ếch khác đang hò reo cổ vũ cho mình. Chính ý nghĩ đó đã tiếp thêm sức mạnh diệu kỳ giúp con ếch đáng thương níu giữ được sợi dây sự sống mong manh trong khoánh khác cận kề cái chết.

Quả thật, chẳng ai muốn mình giống như con ếch “xấu số” chấp nhận buông xuôi trước nghịch cảnh kia, lại càng không muốn đề cho sự may mắn tình cờ quyết định thay số phận cuộc đời mình. Chúng ta luôn muốn được tự lèo lái con thuyền đời bằng cách giữ vững “bánh lái - thái độ tích cực”, căng rộng “cánh buồm

- tâm trí” đón những “cơn gió - suy nghĩ” mới đề đẩy thuyền hướng đến “vùng đất hứa - mục đích” đã đề ra. Tuy nhiên, đằng sau thái độ, hành vi của mỗi chúng ta là cả một “bản đồ thế giới” (map of the world) - chứa đựng

những thói quen, niềm tin, giá trị, ký ức,… - định hình nên suy nghĩ, hành động, cách ta nhìn nhận về bản thân, về mọi người và về thế giới xung quanh.

John Grinder và Richard Bandler, hai giáo sư thuộc trường Đại học Santa Cruz (Mỹ), đã sáng lập ra liệu pháp NLP (Neuro Linguistic Programming - Lập trình Ngôn ngữ Tư duy) giúp thay đổi tận gốc hành vi, tức là thay đổi kiểu suy nghĩ dẫn đến hành vi của mỗi người. Vì đặc điểm nổi bật này mà NLP phát huy tác dụng rất hiệu quả trong việc thay đổi một con người. Không giống như các phương pháp truyền thống khác, chỉ đơn thuần bảo ta cần phải làm gì, NLP hướng dẫn ta cách làm đề đạt được mục tiêu đề ra, để trở thành mẫu người mà mình mong muốn.

NLP cũng chính là bí quyết làm nên danh tiếng của Anthony Robbins (một trong những diễn giả hàng đầu thế giới hiện nay), “Nữ hoàng Truyền hình” Oprah Winfrey, cựu Tổng thống Mỹ Bill Clinton và nhiều nhân vật tên tuổi khác.

Hiện nay, NLP được ứng dụng rất rộng rãi trong nhiều lĩnh vực như: quản lý, huấn luyện, bán hàng, tâm lý học, thể thao, y tế, thương thuyết, diễn thuyết, nuôi dạy con cái và nhiều lĩnh vực khác.



PHIL MILLER, WARGRAVE, BERKSHIRE, 2008

Với mong muốn được đóng góp cho thành công của bạn, First News hân hạnh giới thiệu quyền sách Khám phá ngôn ngữ tư duy của tác giả Philip Miller. Khác với nhiều sách vở, bài viết về NLP vốn sử dụng quá nhiều thuật ngữ chuyên môn - thử nghĩ đến tên gọi Lập trình Ngôn ngữ Tư duy mà xem! - quyền sách bạn đang cầm trên tay là tâm huyết, là sự nỗ lực bền bỉ của tác giả nhằm chia sẻ với mọi người lợi ích thiết thực của NLP trong công việc, trong cách đối nhân xử thế, khám phá bản thân và trải nghiệm cuộc sống. Đây là

quyền sách hay, sử dụng ngôn ngữ đơn giản với nhiều hình minh họa sinh động, vui nhộn về NLP. Hy vọng bạn sẽ gặt hái thêm nhiều thành công và trải nghiệm sống tốt đẹp từ những công cụ hữu ích, thiết thực với “bộ công cụ NLP”!

- First News

Chương 1 Giới thiệu về NPL

Một cái tên ngắn gọn làm sao!

NLP là từ viết tắt của Neuro Linguistic Programming, nghĩa là Lập trình Ngôn ngữ Thân kinh, hay cụm từ quen thuộc hơn là Lập trình Ngôn ngữ Tu duy. Tuy nhiên, sẽ hơi dài nếu đọc tất cả những từ này nên chúng ta thường chỉ gọi tắt là NLP. NLP bao gồm 3 yếu tố cấu thành ảnh hưởng quan trọng nhất đến việc hình thành trải nghiệm của con người, đó là:

NEURO (THẦN KINH)

Là hệ thống não bộ và mạng lưới thần kinh, kể cả năm giác quan làm nhiệm vụ thu nhận mọi thứ vào tâm trí; đồng thời bao gồm cả những suy nghĩ, hình ảnh,… xuất hiện trong trí não con người.

LINGUISTIC (NGÔN NGỮ)

Là ngôn ngữ ngôn từ và phi ngôn từ (đôi khi được gọi là ngôn ngữ hình thể – body language)

PROGRAMMING (LẬP TRÌNH)

Chính là những mô thức hành xử và tư duy của bạn.

Vậy, NLP là gì?

NLP là một tập hợp gồm nhiều ý tưởng và công cụ hữu ích cho cuộc sống của bạn. Nó có thể giúp bạn hiểu rõ và đương đầu với những điều xảy ra trong

cuộc sống hiện đại ngày nay một cách hiệu quả hơn.



Tôi thường gọi NLP là “bộ công cụ cuộc sống” - life toolbox. Thế thì có gì trong bộ công cụ ấy? Chiếc thùng này có hai ngăn: ngăn thứ nhất chứa những công cụ giúp bạn hiểu đuợc chính mình, còn ngăn thứ hai đựng những công cụ giúp bạn hiểu đuợc nguời khác. Mục đích của việc sử dụng những công cụ này là nhằm củng cố khả năng giao tiếp, tương tác hiệu quả hơn; tạo nguồn động lực mạnh mẽ, tốt đẹp cho bản thân và cho người khác; đồng thời giúp hình thành lối suy nghĩ tích cực hơn.

Bốn “trụ cột” trong NLP

1. Sự hòa hợp - hay còn gọi là cùng “tần số” với người khác

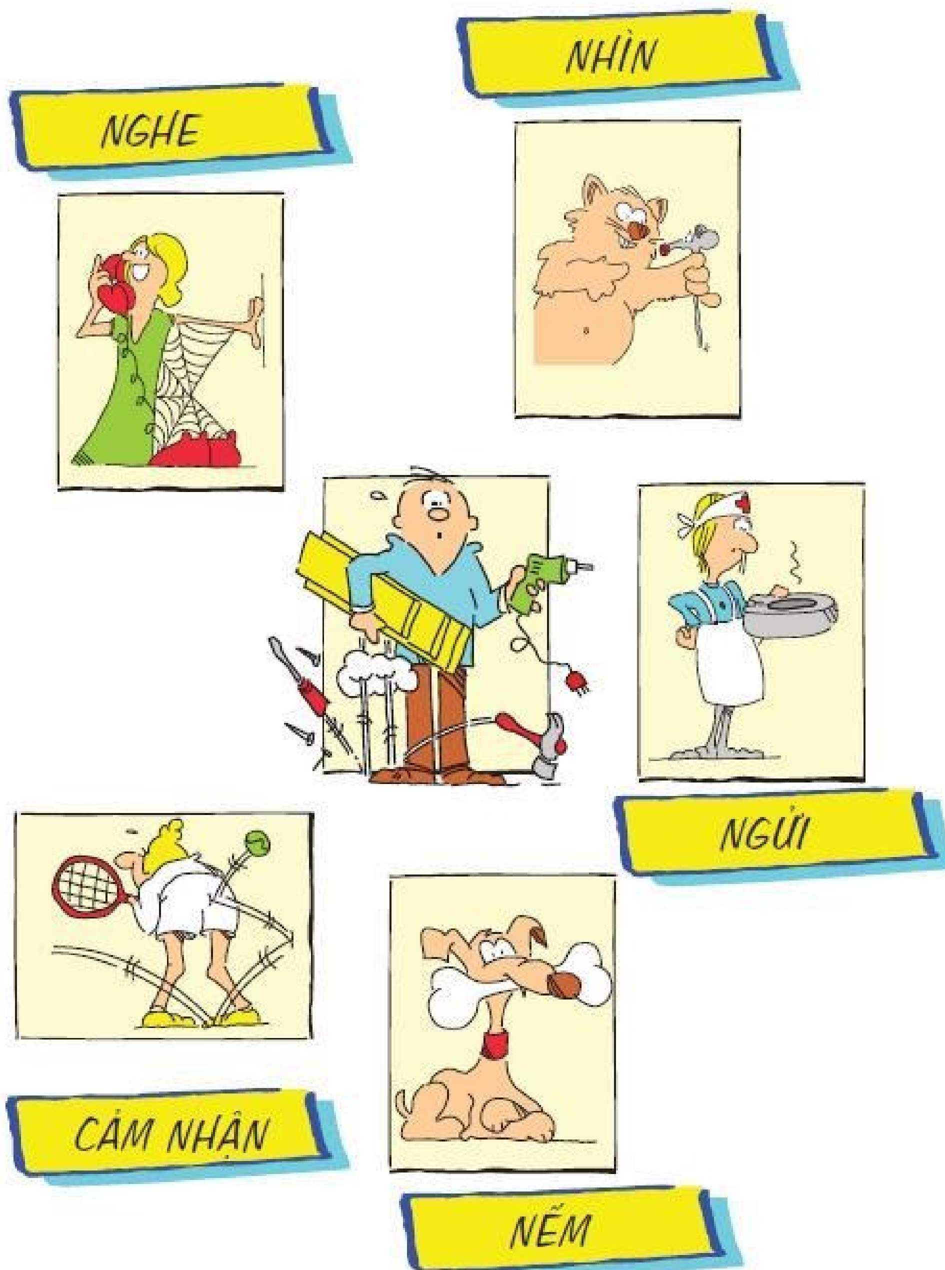
Đây là yếu tố nền tảng của NLP, đặc biệt khi bạn đang có mối quan hệ với ai đó. Nếu không tạo được sự hòa hợp với mọi người, bạn sẽ không thề giao tiếp với họ một cách hiệu quả. Sự hòa hợp giống như chiếc chìa khóa đề mở cánh cửa vào nhà người khác. (Chương 7 sẽ phân tích rõ hơn về điều này)



Hòa hợp ở đây cũng có nghĩa là phải hòa hợp với chính mình - một ý niệm đầy thách thức trong việc duy trì cảm giác thoải mái, dễ chịu với bản thân, với bản chất con người bạn và với hình mẫu người mà bạn muốn trở thành.

2. Ý nghĩa của các giác quan

Tất cả những thông tin mà chúng ta sử dụng đề giải thích và hiểu rõ về thế giới xung quanh đều được cung cấp bởi năm giác quan: thị giác (nhìn thấy), thính giác (nghe thấy), xúc giác (sờ chạm và những cảm nhận bên trong), khứu giác (ngửi thấy) và vị giác (nhận biết các mùi vị). Vậy, chúng ta nhận thức về sự xuất hiện của năm luồng thông tin - từ năm giác quan - này như thế nào? (Chương 4 sẽ đề cập chi tiết hơn về vấn đề này)



3. Bạn mong muốn điều gì? (Tư duy hướng đến kết quả - outcome thinking)

“Hãy bát đầu bòng những suy nghĩ về kết quá cuối cùng.”

- Steven Covey

Đây quả thực là một cách nhìn nhận sự việc theo hướng tích cực, nghĩa là đừng nghĩ về những điều bạn không muốn mà chỉ tập trung vào những điều bạn mong muốn. (Sẽ được trình bày rõ ở chương 15)



4. Tính linh hoạt (trong hành vi của bạn)

Thay đổi tư duy là việc làm tốt! Một trong những định nghĩa của từ “điên rồ” là luôn làm cùng một việc nhưng lại trông chờ sẽ đạt được kết quá khác biệt. Nếu điều gì đó không mang lại kết quả, hãy chuyền sang làm việc khác. Vì vậy, mục đích cơ bản của cuốn sách này là giúp bạn thay đổi những lề thói suy nghĩ, hành động sáo mòn của mình đề có thề đạt được những điều như ý muốn.



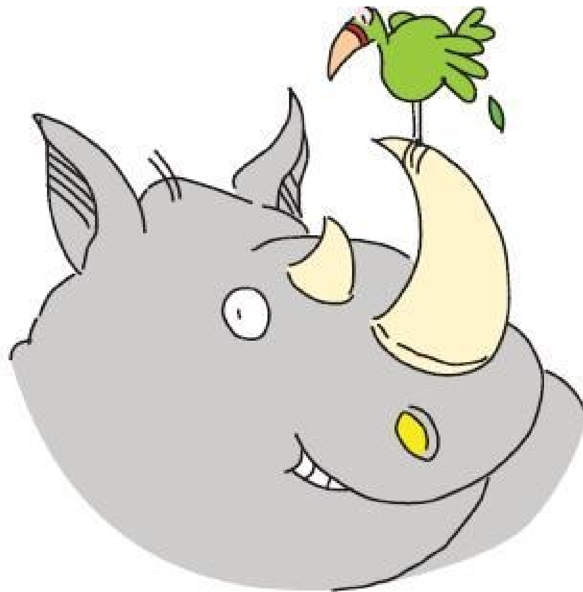
Thái độ quyết định tất cả!

Trước đây, tôi từng điều hành một công ty riêng. Khi tuyển dụng nhân viên mới, chúng tôi thường tập trung vào thái độ của các ứng cử viên đối với công việc hơn là khả năng chuyên môn hay kinh nghiệm. Thật tuyệt khi được làm việc với những người có thái độ tốt. Vì sao lại như vậy? Bởi vì họ là những con người luôn muốn học hỏi và chủ động nâng cao năng lực bản thân. Dù trong công việc quản lý, giáo dục hay huấn luyện, việc bồi dưỡng, nâng cao khả năng cho những đối tượng có thái độ tích cực như thế sẽ dễ dàng hơn rất nhiều và thật đáng bõ công.

Sau đây là năm thái độ cần có đề nghiên cứu về NLP:



LƯU Ý! - Tiêu chuẩn 3R



Reg Conolly, chuyên gia đào tạo NLP của Pegasus NLP, thường sử dụng hình ảnh gợi nhớ đơn giản này - “3R”. 3R là chữ viết tắt của từ Respect (Tôn trọng), Reassurance (Trấn an) và Recognition (Công nhận). Nhưng tại sao những điều này lại cần thiết ở đây? Bởi vì trong NLP có một số ý tưởng có sức ảnh hưởng mạnh, chúng có thề được sử dụng theo những cách thức bị xem là trái với nguyên tắc đối nhân xử thế thông thường. Do đó, hãy kiềm tra xem liệu bạn đang hành động chỉ vì lợi ích cá nhân hay đang cân nhắc đến lợi

ích của mọi người. Việc hiều rõ và tạo ảnh hưởng tích cực cho bản thân, cho người khác là việc nên làm, tuy nhiên không được tìm cách thao túng, lôi kéo mọi người. Vì vậy, nội dung chính của 3R là:

■ Tôn trọng người khác.

■ Trấn an mọi người (nếu cần), bởi có thể họ không mang thái độ tích cực đối với sự thay đổi giống như bạn.

■ Công nhận thực tế rằng mỗi người là một cá thể duy nhất.

Chương 2 10 ý tưởng thú vị

Phần mở đầu

NLP bao gồm những ý tưởng thật thú vị, đáng đề tìm hiểu và suy ngẫm. Những ý tưởng này không phải là chân lý, cũng không có bằng chứng cho thấy rằng chúng hoàn toàn đúng đắn. Chúng chỉ đơn thuần là những ý tưởng - những phương cách tiếp cận cuộc sống. Vì vậy, bạn hãy cân nhắc những ý tưởng này, đồng thời suy ngẫm về mức độ ảnh hưởng của chúng đến bạn và cuộc sống của bạn, cũng như cuộc sống của nhiều người khác.

Đối với một vài ý tưởng trong số đó, phản ứng đầu tiên của bạn có thề là “Điều này dường như không đúng”, nhưng tôi muốn bạn hãy tạm gác ý nghĩ đó qua một bên và hành động như thề chúng thật sự thú vị đối với bạn. Hãy tỏ ra hiếu kỳ và tìm hiều về chúng. Biết đâu bạn sẽ khám phá ra một cách nhìn khác về thế giới và hiều hơn về bản thân…



Có rất nhiều ý tưởng kiều này, song tôi chỉ chọn ra mười ý tưởng mà tôi cho là thật sự hữu ích. Tôi chia chúng thành hai nhóm: nhóm thứ nhất gồm những ý tuởng liên quan đến cá nhân bạn và nhóm thứ hai gồm những ý tuởng liên quan đến mối quan hệ với nguời khác.

Với tôi, đây là trọng tâm cốt lõi của NLP - am hiều về bản thân và hiểu biết mối quan hệ giữa bản thân với người khác.

Vậy, ý tưởng thứ nhất là gì?



Ý tưởng 1

Không có thất bại, chỉ có phản hồi

Tôi cho rằng ý tưởng này thật tuyệt!



Có thề nói chúng ta đang sống trong một thời đại được xem là rất tiêu cực. Báo chí, truyền hình và các phương tiện truyền thông dường như chỉ xoáy vào những tin xấu. “Họ” phớt lờ những tấm gương thành công, tập trung vào sự thất bại, đổ vỡ và thích đổ lỗi, trách cứ lẫn nhau. Điều này được thề hiện rõ trong các bộ phim truyền hình nhiều tập với nội dung xoay quanh những sự việc cũng như những mối quan hệ không mấy tốt đẹp.



Ý tưởng “Không có thất bại, chỉ có phán hồi” nhấn mạnh việc học hỏi từ những sai lầm, thiếu sót. Nếu không trải qua thử thách, làm sao con người có thề học hỏi và trưởng thành? Các vận động viên thề thao hàng đầu là những tấm gương tiêu biều cho tinh thần sân sàng chấp nhận và học hỏi từ sai lầm (thất bại) của mình. Chẳng hạn như trong bộ môn bóng đá, một tiền đạo “cứng cựa” luôn biết rằng chỉ năm trong số mười lần sút bóng thì bóng mới vào lưới đối phương; hoặc thủ môn và hàng phòng ngự có chơi xuất sắc đến đâu thì bóng vẫn có cơ hội “chọc thủng” lưới nhà một hay hai lần. Bạn nghĩ họ đã thất bại từ 80 đến 90%? Thưa rằng không, họ luôn học hỏi từ mỗi lần sút bóng và hiều rằng đề ghi được một bàn thắng, họ phải có mười lần sút phạt, thậm chí tám hoặc chín lần trong số đó là những cú sút hỏng!

Trong Bảo tàng Chân dung Quốc gia tại Luân Đôn, có một bức chân dung của nhà biên kịch Samuel Beckett(*) với lời trích dẫn sau:

(*) Samuel Barklay Beckett (1906 – 1989) là nhà văn, nhà viết kịch người Ireland dã doạt giải Nobel Văn học năm 1969.

“Thát bại, lại thât bại, thât bại để tốt hơn.”

- Samuel Beckett

Ở lĩnh vực kinh doanh, các doanh nhân và các nhà quản lý hàng đầu đều biết không phải lúc nào họ cũng đưa ra được những quyết định đúng đắn. Quả thực, chỉ cần đúng 50% trong số các quyết định ấy đã có thề được xem là con số đáng hài lòng. Tuy nhiên, họ vẫn luôn nỗ lực học hỏi từ sai lầm của mình đề tránh lặp lại về sau, và chấp nhận thất bại như là một phần không thề lường trước trong quá trình ra quyết định.

Vậy, chúng ta có thề áp dụng ý tưởng này vào thực tiễn cuộc sống hàng ngày như thế nào? Trong một xã hội luôn né tránh rủi ro như hiện nay, nỗi lo sợ thất bại khiến con người ngần ngại trước những điều mới mẻ. Họ cứ khư khư bám vào những điều mình đã biết với niềm tin rằng làm vậy sẽ an toàn và yên tâm hơn. Tuy nhiên, đó là cách nghĩ hết sức hạn hẹp vì nếu có gặp rắc rối, khả năng học hỏi từ những rắc rối - một quy trình ứng phó tích cực - sẽ giúp bạn

khám phá những "vùng đất mới" và đem lại nhiều kết quả tốt đẹp cho cuộc sống của bạn. Do đó, hãy định nghĩa lại từ "thất bại" (tiêu cực), xem đó là cơ hội đề "học hỏi" (tích cực).

Ý tưởng 2

Nếu cách đó không đem lại kết quả cho bạn, hãy thử cach khác!

Hẳn là bạn vẫn còn nhớ một trong những định nghĩa của từ "điên rồ" là luôn làm cùng một việc nhung lại trông chờ sẽ đạt đuợc kết quá khác biệt. Điều này cũng từng xảy ra với tôi, ví dụ như tôi thường cảm thấy thất vọng với các thiết bị công nghệ hiện đại (máy tính, điện thoại di động, đầu DVD, v.v.), hoặc khi chơi một môn thề thao nào đó, chẳng hạn như chơi gôn. Giả sù nếu gặp phải sự cố máy tính, tôi sẽ dừng lại, uống một ly nước, hít thở chút không khí trong lành rồi mới quay trở lại với vấn đề đó. Dĩ nhiên là kiến thức về máy tính của tôi không được cải thiện một cách thần kỳ ngay tức khắc, nhưng có nhiều khả năng là giải pháp sẽ sớm xuất hiện nhờ tinh thần tôi đã trở nên bình thản hơn, không còn bị mắc kẹt trong vòng xoáy rắc rối.



Nếu bạn quan sát một đứa trẻ hoặc một thiếu niên học cách sử dụng điện thoại di động đời mới, chúng sẽ mày mò tìm hiểu, thử nghiệm theo cách thức hoàn toàn khác so với tôi (một người đã ngoài 60). Chúng không ngừng khám phá các chức năng khác nhau cho đến khi làm chủ công nghệ. Nếu cứ bám giữ lấy ý nghĩ "Cách này phái cho kết quá", tôi sẽ lặp đi lặp lại cùng một cách làm cho tới khi đạt được kết quả mới thôi - dĩ nhiên là loại trừ trường hợp cách đó không bao giờ đem lại kết quả. Tuy nhiên, làm như thế sẽ không hiệu quả vì nó không mang lại kết quả như mong muốn, ngoài ra còn khiến ta cảm thấy thất vọng về bản thân.

Cảm giác "húc đầu vào tường" do cố tìm cách giải quyết vấn đề bằng phương pháp không phù hợp có thề là sự gợi nhắc mạnh mẽ rằng giờ là lúc nên bước lùi lại đề quan sát - dừng lại và suy nghĩ - và thử áp dụng phương pháp thay thế khác. Hãy kết hợp ý tưởng 1 và ý tưởng 2 với nhau, tiếp tục thử nghiệm

những giải pháp khác và bạn sẽ thu thập được nhiều kinh nghiệm hơn!

Ý tưởng 3

Chúng ta đã có đủ những nguồn lực cần thiết



Đối với tôi, đây là một ý tưởng đầy thách thức!

Và bạn có nhận thấy đôi khi mình bị mắc kẹt trong "mớ bòng bong" suy nghĩ đại loại như:

■ Tôi không biết phải làm gì

■ Tôi không có đủ công cụ hoặc thiết bị phù hợp

■ Tôi không có những nguyên liệu cần thiết

■ …

Có thể bạn có những cách thức ứng phó - hoặc lời biện hộ! - tương tự như vậy cho việc liệu mình có nên thực hiện một dự án DIY (Do It Yourself - Tự mình làm lấy), vẽ một bức tranh, tìm cách giải quyết một vấn đề trong kinh doanh hay sắp xếp lại các khoản chi tiêu cá nhân (Sẽ được trình bày chi tiết ở chương 16).



… nhưng sẽ như thế nào nếu:

■ Bạn mua một cuốn sách về cách cân đối nguồn tài chính? Hoặc trao đổi với một người nào đó biết cách quản lý tài chính?

■ Bạn dành thời gian để đọc đi đọc lại dự án DIY này, nghiên cứu thêm các

hướng dẫn tự lắp ráp, hoặc nhờ

ai đó giỏi về các kỹ năng có liên quan đề hướng dẫn cho bạn?

■ Bạn tìm kiếm thông tin và lời khuyên trên Internet?

■ Bạn tham gia vào cộng đồng mạng toàn cầu? Đúng là bạn không quen biết ai đó am hiều vấn đề này, nhưng cộng đồng mạng sẽ giúp bạn tìm kiếm và kết nối với người có khả năng.

■ Bạn vận dụng trí tưởng tượng, chẳng hạn hãy tự hỏi “Trong trường hợp này, Shakespeare, Einstein hay Gandhi sẽ giái quyết vấn đề này nhu thế nào?”, như thề họ có khả năng cho bạn một lời khuyên nào đó.

Ý tưởng 4

Nếu một người có thể làm được thì người khác cũng có thể…



Lại tiếp tục một ý tưởng đầy thách thức khác!

Nếu tôi ao ước mình chơi gôn giỏi như Tiger Woods, vẽ đẹp như Michelangelo hoặc hát hay như ca sĩ Bryn Terfel, cách nghĩ này sẽ giới hạn niềm tin của tôi! Nhưng nếu tôi cho rằng đôi khi mình có thề thực hiện

một cú đi bóng tuyệt đẹp, vẽ đúng một đường nét nào đó hoặc thật sự chinh phục được một nốt cao, ý nghĩ đó sẽ giúp tôi từng bước vượt qua những hạn chế của bản thân.

Hiện nay có rất nhiều chương trình truyền hình hướng dẫn mọi người làm những việc mà họ không bao giờ dám mơ tưởng mình có thề thực hiện, chẳng hạn như ca hát, nhảy múa hoặc leo núi - và kết quả thường là mọi người đều làm được.

Hầu hết mọi người đều nghĩ rằng mình không biết vẽ. Thế là các khóa học vẽ được mở ra. Chỉ cần thực hiện theo sáu bài tập đơn giản (dựa theo cuốn New Drawing on the Right Side of Brain Workbook của Betty Edwards) và sau 90 phút, tất cả đều thấy quả thực là mình có thề vẽ. Phản ứng của mọi người khi nhận ra điều này đúng là không thề nào diễn tả được!

Ý tưởng 5

Chúng ta có thể đưa ra những lựa chọn tốt nhất vào từng thời điểm …



28

Tại khoa Quản lý thuộc trường Đại học Cranfield, Andrew Mawson (hiện là Lord Mawson) được mời chia sẻ những kinh nghiệm của bản thân về việc tạo ra những thay đổi trong cộng đồng nơi ông đang sống ở khu East End, Luân Đôn. Khi đề cập đến các công chức, ông nói “Họ không phái là những nguời bât tài, chỉ đơn gián là họ không đua ra những quyết định tốt nhát…”. Điều này xảy ra với tất cả chúng ta. Chúng ta nghĩ rằng mình đang hành động theo cách tốt nhất, chỉ là mọi việc không diễn ra theo hướng đó mà thôi!

Vì thế, khi bạn cảm thấy thất vọng về những gì ai đó đã làm, hãy dừng lại, hít thở sâu (uống một cốc nước nếu muốn) và nhớ rằng lúc ấy họ nghĩ mình đã đưa ra quyết định tốt nhất. Suy cho cùng, không ai muốn phạm lỗi cả. Hãy hy vọng rằng họ đang làm theo ý tưởng 1 - “Không có thát bại, chỉ có phán hồi” - và học hỏi từ những điều đã xảy ra.

Ý tưởng 6

Tâm trí và cơ thể là những bộ phận thuộc cùng một hệ thống



Bạn có phải là người hay quan sát?

Bạn có thấy mọi người thú vị không?

Chúng ta sẽ tìm hiểu thêm phần ngôn ngữ hình thể ở các chương tiếp theo, nhưng bây giờ hãy nghĩ về hai nhân vật dưới đây và chú ý đến những biểu hiện cảm xúc của họ - Theo bạn thì họ đang cảm thấy thế nào?



Cảm xúc trong lòng bạn và những biểu lộ trên gương mặt, cử chỉ bên ngoài có liên hệ với nhau. Khi bạn đang trong tâm trạng vui vẻ, những biểu hiện của niềm vui (như nụ cười, gò má nhô cao, lúm đồng tiền nổi rõ, ánh mắt sáng lên, đuôi mắt nhăn,…) sẽ hiển hiện ngay trên khuôn mặt bạn. Đôi khi, tư thế của bạn ngăn cản bạn cảm nhận một số cảm xúc nhất định. Ví dụ, hãy đứng cúi đầu nhìn xuống đất và cố mỉm cười thử xem.

Nếu bạn cảm thấy mệt mỏi và buồn chán, thực hiện vài động tác thể dục là cách tốt nhất để đưa bạn thoát khỏi trạng thái này. Tôi thường tham dự lớp thể dục vào mỗi tối thứ hai. Giữa tiết trời đông rét buốt, ngồi bên cạnh lò sưởi ấm áp và một chương trình truyền hình thú vị, thật dễ dàng để thuyết phục bản thân rằng “Tôi cảm thấy không được khỏe lắm và thật sự là không nên đi tập thể dục vào lúc này…”. Tuy nhiên, tôi thường xuyên tự nhắc nhở mình phải chăm chỉ đến lớp học; và tôi luôn cảm thấy phấn chấn, khỏe khoắn hẳn ra sau

những bài tập thể dục.

Ý tưởng 7

Mỗi người thường hành xử theo "thế giới quan" của rieng mình

Đây quả là một trong những ý tưởng quan trọng nhất mọi thời đại - mỗi người đều có một "bản đồ thế giới" hay thế giới quan của riêng mình; nói cách khác, mỗi chúng ta là một cá thể độc đáo! Bên cạnh những khác biệt về thể chất, tất cả chúng ta đều có một "bản đồ tư duy" riêng.



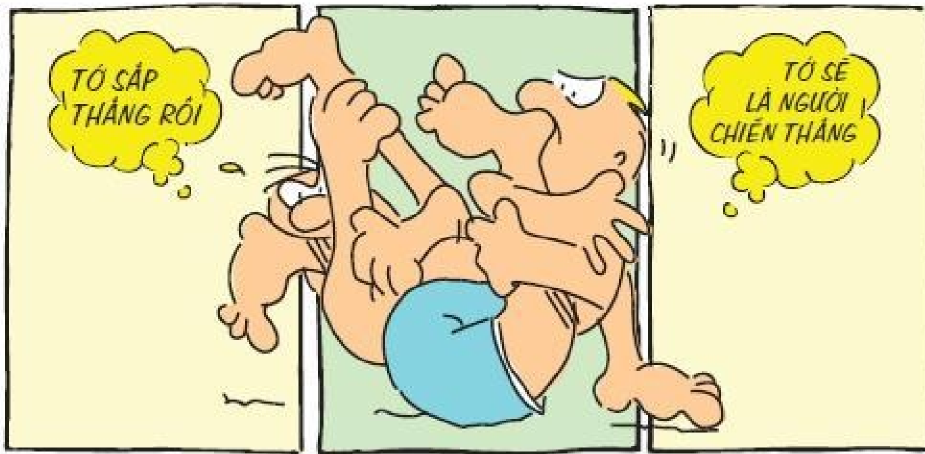
Nhưng chúng ta có thường nhớ đến điều đặc biệt này không?

Có lần tôi đâm ra bực bội vì mọi người không thể theo kịp mạch suy nghĩ của tôi, Brian, sếp cũ của tôi, đã nói "Ai cũng có lý cá, chỉ có điều là cách nghĩ của họ khác với cách nghĩ của cậu mà thôi".

Giả như tôi và bạn đang cùng đi dạo trong vườn, nhưng cách cảm nhận của hai người chúng ta lại hoàn toàn khác nhau: bạn mải mê ngắm nhìn những bông hoa và lắng nghe tiếng chim ríu rít, còn trong đầu tôi thì chỉ độc một ý nghĩ rằng đám cỏ dại mọc "vô tổ chức" này cần phải được cắt dọn.

Lại thêm một trường hợp khác nữa, không biết là bạn đã bao giờ rơi vào tình huống này giống như tôi chưa? Cùng người bạn đồng nghiệp của mình tham dự một cuộc họp, rồi ngồi thảo luận sau cuộc họp với người ấy, bạn tự hỏi "Có đúng là cậu ta đã dự họp cùng mình không?" bởi vì quan điểm của người đồng nghiệp về những gì đã xảy ra thật khác so với quan điểm của bạn.

Thật chẳng lấy làm ngạc nhiên nếu đôi lúc mọi người không hiểu được nhau! Vào những lúc như thế, hãy nhận biết rằng đây là một sự khởi đầu hoàn hảo. Chúng ta sẽ tìm hiểu thêm về các giai đoạn của quy trình này ở những chương tiếp theo.



Ý tưởng 8

"Bản đồ thế giới" của mỗi cá nhân không phải là thế giới thực



Đây là ý tưởng tiếp nối từ ý tưởng trước, vì khi giao tiếp với ai đó, bạn sẽ tiếp xúc với thế giới quan của họ chứ không phải với thế giới "thực". Trên thực tế, chẳng phải những gì bạn xem như thế giới "thực" chỉ là sự nhận thức chủ quan của bản thân, dựa trên "bản đồ" của riêng bạn hay sao?

Bố tôi sống trong một viện dưỡng lão gần nhà. Mỗi lần đến thăm ông, tôi phải rửa tay bằng xà phòng diệt khuẩn trước khi bước vào bên trong, đó là dấu hiệu cho thấy tôi đang bước vào một thế giới khác - một "thế giới song song" nếu bạn muốn gọi như thế. Đối với những người sống ở đây, thời gian chẳng có ý nghĩa là bao, bất kể ngày nào trong tuần hay thậm chí tuần nào trong năm. Thỉnh thoảng các cụ bày ra chơi lô tô cùng với nhau. Có cụ không thể nghe những con số được đọc lên, hoặc không thể nhìn thấy rõ các số ghi trên tờ lô tô của mình. Thậm chí một số cụ còn không dò kịp số nên họ thường phải hô to các con số một lần nữa. Đối với người ngoài, cảnh này trông có vẻ rất lộn xộn, nhưng rõ ràng là những người sống ở đây cảm thấy thích thú với điều đó. Quả là kỳ lạ! Nhưng nếu muốn tham gia cùng họ, bạn phải cất sang một bên thế giới quan hoặc "bản đồ" của riêng bạn và bắt đầu sống trong thế

giới của họ.



Có thể đây là một ví dụ hơi cực đoan nhưng bạn hãy ngẫm nghĩ thử xem, chẳng phải đây là cách chúng ta đang hành xử đó sao?

Ai biết được điều gì đang diễn ra trong tâm trí của tôi, của bạn hay của bất kỳ người nào đó? Vậy mà đôi lúc chúng ta cũng cố gắng đọc suy nghĩ của người khác đấy! Và nếu ta tin chắc rằng mình đang đúng thì… à mà thôi, chúng ta sẽ bàn về điều này ở chương 9.

Ý tưởng 9

Bạn không thể KHÔNG giao tiếp



Dù bạn đang làm gì hoặc không làm gì, nếu ai đó “rơi” vào tầm nhận biết của bạn (thông thường là họ có thể nghe thấy hoặc nhìn thấy bạn), bạn sẽ giao tiếp với họ ngay cả khi bạn không có ý định làm thế! Thậm chí hành động “không làm gì” cũng là một cách giao tiếp!



Suy nghĩ một đường nhưng lại thề hiện một nẻo là việc rất khó thực hiện, trừ khi bạn là diễn viên tài ba!

Ý tưởng 10

Hiệu quả của giao tiếp được đo lường bằng phản hồi từ người nghe



■ “Tôi đã truyền đạt răt tốt, chỉ có điều là họ không hiểu tôi thôi.”

■ “Cậu có bị lãng tai không?”

■ “Nếu tôi đã nói điều đó một lân, nghĩa là tôi đã nói điều đó một trăm lân rồi.”

Bạn đã từng nghe hay nói điều gì tương tự như thế chưa?

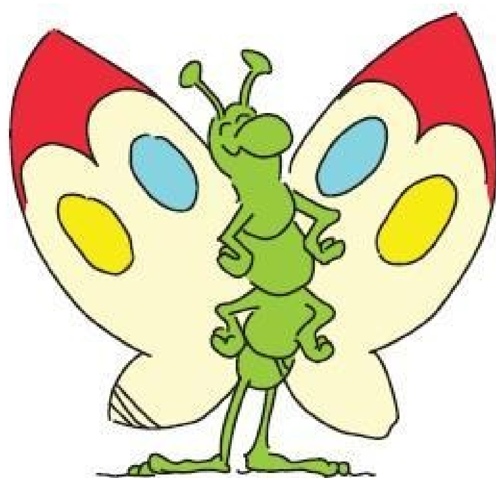
Ý tưởng “Hiệu quá của giao tiếp được đo lường bòng phán hồi từ người nghe” sẽ đặt trách nhiệm truyền đạt lên vai “người gửi” thông điệp chứ không phải là “người nhận” thông điệp đó.



LƯU Ý! - Nếu bạn không hiểu ý ai đó, việc viện dẫn ý tưởng này (như một câu khẩu hiệu) để chỉ trích họ sẽ chẳng giúp ích gì cho bạn, thậm chí có thể khiến cho tình hình càng tồi tệ hơn. Bản thân bạn hãy suy nghĩ về cách diễn đạt sao cho hiệu quả, chứ đừng vội vàng trách cứ người nghe!

Chương 3 Bạn là người như thế nào?

Phần mở đầu



Mỗi người chúng ta là một cá thể duy nhất, độc đáo. Những khác biệt về thể chất thì đã quá rõ rồi, còn những khác biệt về tinh thần thì sao?

Chúng ta khác nhau như thế nào?

Điều gì ở tính cách của ta làm ta trở nên khác biệt?

Bán đồ tính cách (personality map) - khái niệm được Reg Connolly sử dụng - sẽ giúp ta hiểu hơn về tính cách của mình và của người khác. Một cách hiệu quả để suy nghĩ về điều này là hãy tưởng tượng ra hình ảnh một củ hành có nhiều lớp. Trong một chừng mực nào đó, chúng ta giống như củ hành này - càng muốn biết về ai đó, bạn càng phải đi xuyên qua các “lớp vỏ bọc” của họ. Ví dụ, khi gặp ai đó lần đầu tiên, theo văn hóa Ăng-lê, có lẽ họ sẽ nói về thời tiết hoặc chuyến du lịch gần đây của họ, không lý nào lại đi ngay vào vấn đề chính trị, tôn giáo hay tâm linh.

Vì sao điều này lại có ích?

Bởi vì bạn sẽ biết được điều gì có ý nghĩa quan trọng đối với họ qua từng “lớp vỏ”. Những câu nói như: “Tôi phái bươn chái kiếm sống ở bên ngoài”, “Tôi không ủng hộ việc hút thuốc vì nó có hại cho sức khỏe”, “Tôi chỉ muốn có một khoảng thời gian thoải mái” hay “Gia đình là tất cả đối với tôi”… phần nào đó thể hiện tính cách của con người, nó sẽ ảnh hưởng đến cách ta tiếp cận và giao tiếp với họ, dù là trong công việc hay trong quan hệ xã giao.

“Củ hành (hay bản đồ) tính cách”

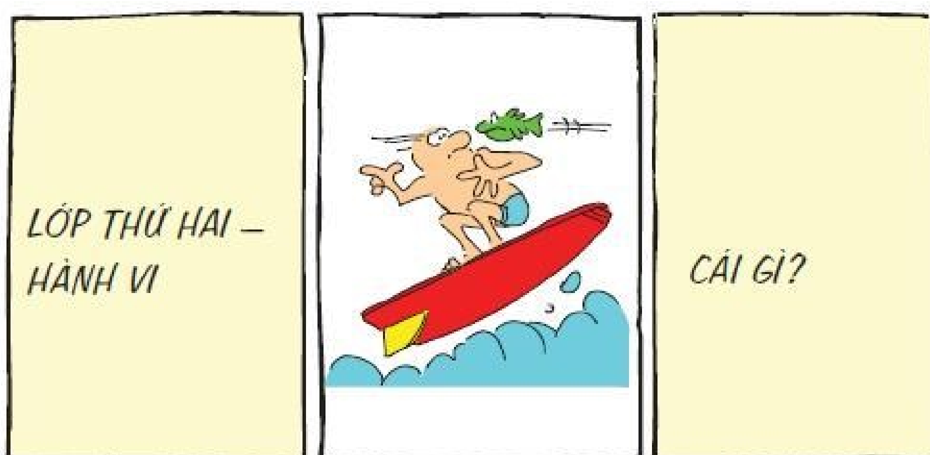
“Củ hành” đặc biệt này có sáu lớp. Hai lớp ngoài cùng là những gì bạn có thể quan sát được thông qua vẻ ngoài của con người, gồm cả những điều họ nói và làm. Còn bốn lớp bên trong phải được tìm hiểu theo thời gian, chủ yếu bằng cách suy nghiệm.

Một hình ảnh so sánh tương tự là hai lớp ngoài cùng giống như phần nổi nhìn thấy được của tảng băng và bốn lớp còn lại là phần chìm không thể nhìn thấy, ẩn bên dưới mặt nước.

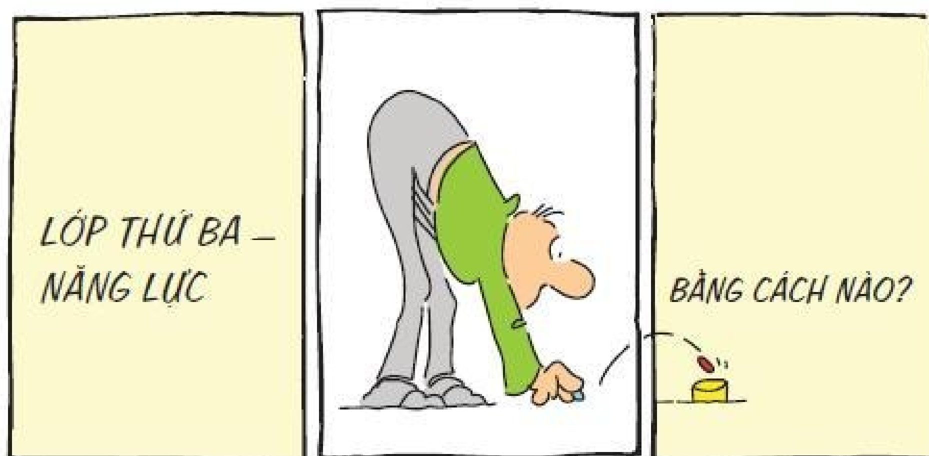
Ngoài ra, ba lớp đầu tiên còn được xem là thuộc về “cái đầu” (phần lý trí), có tính chất chung; trong khi ba lớp còn lại ở bên trong thì thuộc về “trái tim” (phần nội tâm), là bản sắc riêng của mỗi người.



Môi trường là yếu tố bên ngoài, có liên quan đến những chi tiết thực tế về bối cảnh của bạn: bạn đang ở đâu, với ai, và những thời điểm nào quan trọng đối với bạn. Ví dụ, tôi cho rằng ngồi trong vườn là thích nhất; một số người làm việc hiệu quả vào buổi tối, số khác lại thích làm việc vào buổi sáng; có người thích làm việc ngoài trời; có người thì thích vào trung tâm thành phố đề vui chơi cùng với bạn bè; v.v.



Hành vi là những gì bạn thật sự nói và làm. Hãy lưu ý đến sự khác biệt giữa "I surf ("Tôi lướt sóng") - chỉ hành động lướt sóng, môn thề thao lướt sóng - và "I am a surfer" ("Tôi là người lướt sóng", còn có nghĩa "Tôi là người hành động ngẫu hứng, không có chủ đích"). Các ví dụ khác có thề là: "Tôi chơi tennis", "Tôi uống rượu", "Tôi nấu ăn", "Tôi chăm sóc mẹ"… đó đều là những hành vi đơn thuần.



Náng lực là những điều hết sức cụ thề: đó là các kỹ năng, kiến thức và năng khiếu. Năng lực cũng là những việc bạn làm tốt và đam mê, ngay cả những điều bạn không thật sự tự hào. Ví dụ, tôi có thề chơi gôn, tôi biết vẽ, tôi biết chơi dương cầm, tôi biết lái xe và đã có bằng lái.



Niềm tin và các giá trị là những yếu tố nền tảng dẫn dắt cuộc sống của bạn. Đây là những điều có ý nghĩa quan trọng đối với bạn, hướng bạn đạt đến một tầng nấc sâu sắc, uyên thâm nào đó. Niềm tin và các giá trị có thề là việc:

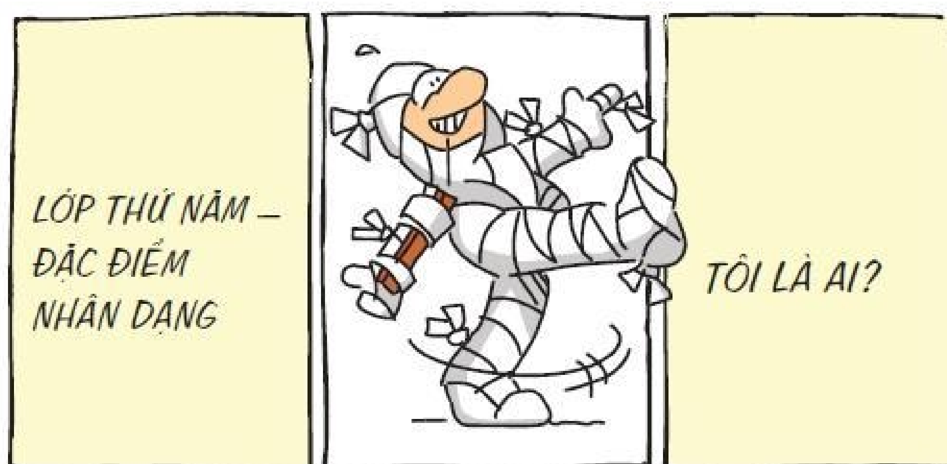
■ Đánh giá cao tầm quan trọng của gia đình và bạn bè

■ Lựa chọn lối sống giúp duy trì sức khỏe và hạnhb phúc

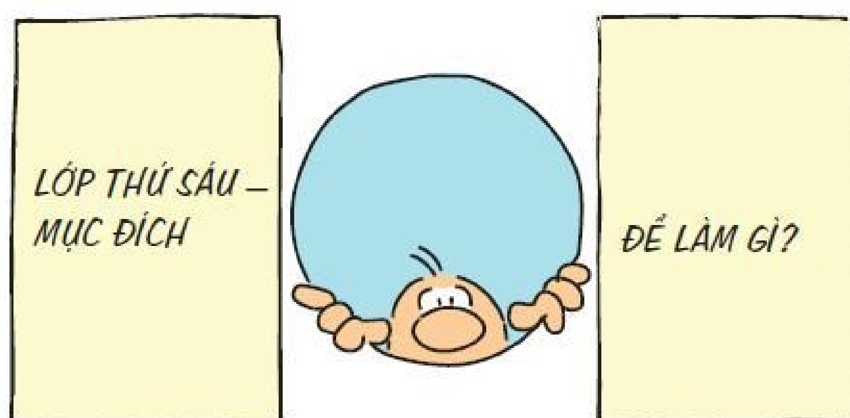
■ Vui chơi thỏa thích

■ Gắn bó với một tín ngưỡng nào đó

- Tin tưởng rằng học tập và giáo dục là những điều có ý nghĩa quan trọng
- Tin rằng tiền bạc là tất cả
- Tin rằng tiền bạc không phải là tất cả



Đặc điểm nhân dạng nghĩa là hiểu được bản chất thật sự của bạn. Vậy mà nhiều người dù sắp đi trọn “hành trình” cuộc đời vẫn chưa bao giờ thực sự đặt ra câu hỏi “Tôi là ai?”, trong khi hiểu biết này có thể giúp bạn thoát khỏi bế tắc trước quyết định theo đuổi một hướng đi mới. Ví dụ, nếu bạn phải lựa chọn giữa hai công việc hoặc quyết định nên sống ở thành phố hay vùng quê, hãy tự hỏi chính mình “Tôi có phái là kiểu người…?”.



“Mục đích sống của tôi là gì?”, “Tôi tồn tại trên cuộc đời này với sứ mệnh nào?” hay “Tâm nhìn về cuộc sống của tôi là gì?” là câu hỏi lớn mà ít ai tự đặt ra cho chính mình. Đây là lớp vỏ sâu nhất, có thề là điều bạn không bao giờ chia sẻ với người khác.

Những gợi ý để hiểu được các “lớp vỏ” cua người khác



Lắng nghe và quan sát

Hãy nhớ rằng bạn có thề nhìn và nghe thấy các hệ quả từ hành vi của ai đó diễn ra trong một môi trường cụ thề. Bạn có thề nhận ra nâng lực của họ qua việc giao tiếp thông thường (chẳng hạn qua những câu hỏi như “Bạn đã học khiêu vũ như thế nào?”…). Tuy nhiên phải khéo léo hơn và cần có thời gian để hiểu rõ niềm tin, các giá trị của người ấy (“Kì sao bạn lại thích khiêu vũ?”, “Vì sao khiêu vũ lại quan trọng đối với bạn?”.). Còn về đặc điểm nhân dạng của một người… bạn phải mất cả đời mới khám phá được.

Cách sử dụng những thông tin vé “lớp vỏ tính cách”

Câu chuyện sau sẽ giúp ta suy ngẫm thêm về cuộc sống hiện đại và sự hữu ích của “bản đồ tính cách”:

Một luật sư tại Edinburgh đã nhờ một chuyên gia tư vấn cho hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp mình. Đây là một doanh nghiệp nhỏ và chuyên gia tư vấn ấy biết rằng điều quan trọng đối với một doanh nghiệp quy mô này là phải tìm hiểu về chủ doanh nghiệp để biết anh ta mong muốn đạt được điều gì. Cuộc trao đổi bắt đầu bằng việc thu thập các dữ liệu và lịch sù hình thành doanh nghiệp: cha của anh ta từng là một luật sư và mong muốn con trai mình sau này cũng nối nghiệp ông. Người con đã thực hiện theo mong muốn của cha mình, đã trở thành luật sư và tiếp quản công việc kinh doanh một cách hợp lệ. Sau đó, chuyên gia tư vấn đưa ra câu hỏi mấu chốt: “Anh có thích làm luật sư không?”. Một câu hỏi có vẻ như vô thưởng vô phạt nhưng đã khiến cho vị luật sư này phải dừng lại để suy nghĩ. Anh đáp “Thật sự là không. Tôi trở thành luật su bởi vì đó là ước nguyện của cha tôi”. Cuộc trao đổi tiếp tục diễn ra xoay quanh những điều anh muốn làm, và cuối cùng anh mạnh dạn thổ lộ rằng anh muốn trở thành một nhiếp ảnh gia. Khi nhận ra điều đó, anh đã từ bỏ ngành luật và chuyền sang học nhiếp ảnh.



Vậy, điềm mấu chốt của câu chuyện về “bản đồ tính cách” này là gì? Giống như vị luật sư kia, hầu hết chúng ta đều chỉ loanh quanh với cuộc sống và công việc. Chúng ta chỉ nghĩ đến ba “lớp vỏ” bên ngoài - môi trường, hành vi và nâng lực. Mọi chuyện vẫn tiếp diễn như thế cho đến khi bước vào “phạm vi tranh luận không thoải mái” (như khi chuyên gia tư vấn đặt ra câu hỏi mấu chốt), chúng ta mới bắt đầu nghĩ về các “lớp vỏ” bên trong và thật sự tự vấn bản thân vì sao chúng ta lại làm những công việc hiện tại.

Vì thế bạn có thề sử dụng cách này đề giúp mọi người nhận biết họ là ai và những hoài bão của họ. Tuy nhiên, không nên thực hiện một cách qua loa, hời hợt, hãy nhớ đến 3R - sự tôn trọng, sự trấn an và sự công nhận. Tốt nhất là áp dụng nó cho mình trước - từ từ và cẩn thận tìm hiểu từng “lớp vỏ”. Nếu bạn muốn thay đổi, hiểu được “bản đồ tính cách” của chính mình là bước khởi đầu lý tưởng.

Khích lệ và ngăn cản



Ở cương vị là bậc phụ huynh, khi khiển trách con trẻ, bạn nên nói “Đó là việc làm sai trái’.” thay vì nói “Con là đứa hư hỏng!”. Điều này có liên quan gì đến “bản đồ tính cách”? Câu nói thứ nhất đề cập đến hành vi của đứa trẻ,

trong khi câu nói thứ hai ám chỉ đặc điểm nhân dạng. Đặc biệt đối với trẻ nhỏ, lời chê trách (có thể là do vô tình) “Con là đứa hư hỏng.” sẽ ăn sâu vào tiềm thức của trẻ và ảnh hưởng khôn lường đến tương lai về sau. Do đó đừng đánh đồng bản chất con người với hành vi của họ! Người đàn ông trong câu chuyện ở phần trước đã hành nghề luật sư từ nhiều năm, cho đến khi anh ta nhận ra rằng anh thật sự yêu thích công việc mang tính sáng tạo cao.

Khích lệ - cách thức khơi gợi động lực hành động



Nếu muốn gây ảnh hưởng đến người khác, bạn có thể sử dụng hiểu biết của mình về sáu “lớp vỏ” trong “củ hành tính cách” của họ. Mỗi lớp đều có các “nút nóng” hay “điểm mấu chốt” (hot button) riêng - các yếu tố khơi gợi hướng họ đến những điều mà họ thật sự muốn làm trong cuộc sống. Vì vậy, nếu có thể tìm thấy được “nút nóng” của một người - chẳng hạn như thích được ngâm mình trong suối nước khoáng; thích được trải nghiệm những hoạt động mới mẻ như nhảy bungee(*); thích nhận quà tặng là sôcôla, hoa hồng hay kim cương; thích được khen ngợi; hoặc muốn thể hiện bản thân qua loại hình nghệ thuật nào đó - tức là bạn đã có được một gợi ý hoàn hảo về cách thức tạo động lực cho họ. Tiếp theo là hãy liên kết điều này với “bản đồ tính cách”.

(*) Nhảy bungee (deo dây và nhảy từ trên cao xuống) là một môn thể thao ngoài trời dành cho những người thích cảm giác mạnh.

Ngăn cản - cách thức triệt tiêu động lực hành động

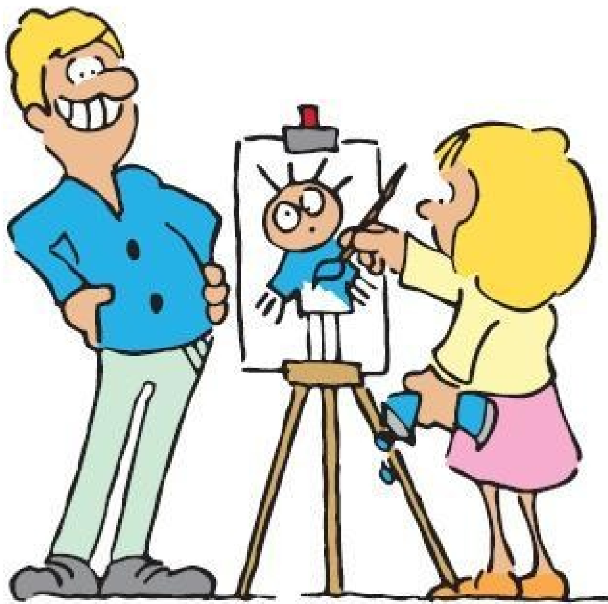


Ngược lại, làm điều gì đó gây xáo trộn, phiền phức hoặc không đem lại kết quả cho một ai đó là cách hiệu quả nhất để làm giảm sự hưng phấn của họ! Thông thường, tốt hơn hết ta nên tránh điều này. Ví dụ, con gái tôi làm việc cho một công ty có quy định rất nghiêm ngặt về giờ giấc, bắt buộc nhân viên phải tuân thủ các hướng dẫn về thời điểm nghỉ phép, không được lạm dụng các trường hợp nghỉ ốm. Nó tuân thủ các quy định này và nghĩ rằng điều đó là công bằng. Hãy tưởng tượng phản ứng của nó khi thấy cấp trên của mình, sau nhiều tháng, cứ thường xuyên ra về sớm, có quá nhiều thời gian nghỉ ốm (đặc biệt vào thứ hai và thú sáu) và luôn nghỉ phép vào những thời điểm bận rộn nhất. Hành vi này không chỉ không tạo động lực cho nó mà còn khiến nó chán nản đến mức cuối cùng phải xin thôi việc.

Chương 4 Ý nghĩa của các giác quan

Phần mở đầu

Như đã đề cập ở chương 1, tất cả các thông tin chúng ta nhận được đều do năm giác quan cung cấp. Thật thú vị là chúng ta có khuynh hướng sử dụng một trong năm giác quan này đề thiết lập “bản đồ” về thế giới thực tại trong tâm trí mình, mà thông thường nhất là thị giác (hình ảnh nhìn thấy trực tiếp bằng mắt hoặc hình ảnh được mường tượng ra trong tâm trí), thính giác (lắng nghe âm thanh bên ngoài hoặc tiếng nói từ nội tâm) và cám nhận (qua những vận động, tiếp xúc bên ngoài hoặc bằng cảm nhận trong lòng). Một đầu bếp giỏi có thề thiên về một hoặc cả hai giác quan còn lại: vị giác và khứu giác.



“Trông tớ thế nào?”



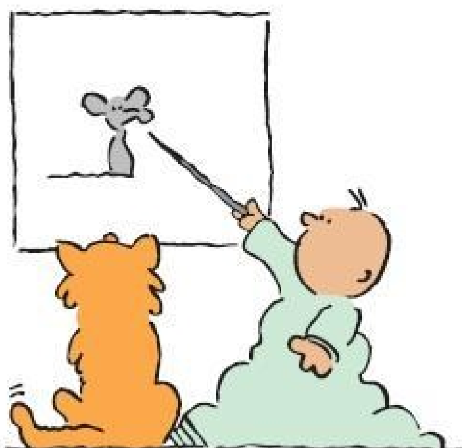
“**Nghe** thấy thế nào?”



“Con **cảm thấy** sao?”

Kiều ngôn ngữ mà mọi người sử dụng có thề cung cấp cho ta những gợi ý có giá trị về những mẫu hình tư duy khác nhau. Từ đó giúp tạo sự hòa hợp và giao tiếp tốt. Sau đây, chúng ta sẽ tìm hiều các loại hình ngôn ngữ tư duy một cách chi tiết hơn.

Sử dụng ngôn ngữ hình ảnh (visual)



Tôi là người thích tư duy theo hình ảnh, vì vậy tôi đã nhờ anh bạn của tôi, Robert Duncan, vẽ minh họa cho cuốn sách với rất nhiều nhân vật hoạt hình. Trong khi đó Penny, vợ tôi, lại là người thích tư duy theo cảm nhận nên không "cảm" được những hình minh họa này. Tôi có thể hình dung ra nhiều thứ, chẳng hạn như một nhân vật hoạt hình, bản thiết kế lại khu vườn, một cú đánh gôn hay một cú đi bóng tennis. Nếu muốn bán cho tôi sản phẩm nào đó hoặc thuyết phục tôi về một khái niệm, bạn chỉ cần vẽ một bức tranh hoặc giúp tôi hình dung về nó. Bạn có thể sù dụng những cụm từ dẫn dắt trí tưởng tượng như:

Hãy hình dung, nhìn này, mường tượng trong đầu một bức tranh, hãy đặt mình trong bối cánh này, đứng trên quan điểm khác, khoánh khác lóe sáng (ý nghĩ)…

Và nếu muốn làm sáng rõ, sinh động thêm cho hình ảnh, chúng ta có thể bổ sung vài chi tiết mô tả như:

Trong suốt như pha lê, màu sáng hoặc màu xỉn, sác nét, lờ mờ, hình ánh 2 chiều (2D) hoặc ba chiều (3D), ánh thường hoặc ánh toàn cánh (panorama), ánh động hoặc ánh tĩnh (máy tính)…



Đến đây, bạn đã thấy được bức tranh chưa?

Sử dụng ngôn ngữ âm thanh (Auditory)



Một khách hàng gởi cho tôi một bức thư điện tử hồi âm về cuộc họp mà tôi đã đề xuất với anh ta. Bức thư có nội dung nghe có vẻ thú vị, cho tôi một gợi ý hữu ích về cách tư duy ưa thích của anh.

Song trên thực tế, chỉ với vài lời mô tả thôi thì cũng thực sự chưa diễn giải hết ý của người nói, nhiều khi tôi phải tập trung lắng nghe thật kỹ để hiểu đúng ngôn ngữ tư duy mà họ sử dụng nhằm tìm kiếm các gợi ý khác. Những cụm từ thường được dùng là:

Nghe, rõ ràng, ồn ào, gay gât, trò chuyện, hòa âm, nghe nhu rót vào tai, “Điều đó đánh trúng tình cám của tôi”, rõ nhu tiếng chuông, “Nghe chừng hay đấy!”, “Hãy lâng nghe và học hỏi”, “Lời lẽ thật thi vị!”, “Tôi đang nghe bạn nói đây”,…



Ngoài ra, có thề mô tả thêm bằng những từ tượng thanh như:

Om sòm - yên âng, chát chúa - êm dịu, trâm - bổng, nhanh - chậm, du duơng - “đinh tai nhức óc”, (giọng) nhấn nhá - đều đều, (giọng nói) điềm tĩnh - đây cám xúc, liến thoâng - ôn tồn, gân - xa,.

Những điều này nghe thế nào?

Sử dụng ngôn ngữ cảm nhận (Kinaesthetic)



Trong các khóa đào tạo về kinh doanh của tôi, hầu hết những người tham dự đều có một phong cách tư duy ưa thích nào đó - bằng ngôn ngữ hình ảnh, âm thanh hoặc bằng cảm nhận. Đây không phải con số thống kê chính xác hay dựa trên nghiên cứu khoa học mà chỉ là kinh nghiệm của cá nhân tôi (chúng ta sẽ nói về sự hòa hợp và sự ưa thích ở chương 7). Những người chuộng phong cách tư duy bằng cảm nhận thường dành thời gian đề chiêm nghiệm về một ý tưởng. Họ có thề bỏ ra nhiều thời gian hơn đề suy nghĩ về điều gì đó. Vì thế, tốc độ xử lý thông tin hoặc cách trình bày ý tưởng chính là những gợi ý thể hiện "gu" tư duy của họ. Họ thường sử dụng những từ ngữ như:

Cám thấy, mềm mại - cứng nhâc, thoái mái, vững châc, ấm áp - lạnh lẽo, mịn màng, thấu đáo, cám thông, giữ khư khư, "Cái của nợ!", cứng như đá, "Tôi cám thấy như thế là ổn", ấn tượng sâu sâc,…

Bên cạnh đó, cũng có thề nhấn mạnh các cảm nhận này bằng những từ thề hiện: vị trí trên cơ thể - đầu (lí trí), tim (tâm, tấm lòng), bụng (lòng dạ, bụng dạ); cường độ cám xúc - mãnh liệt hoặc mềm lòng; nhiệt độ - nóng hoặc lạnh; thời gian - liên tục hoặc chóng vánh.

Giờ thì bạn câm thấy thế nào về điều này?



Ngôn ngữ tư duy không cụ thể

Có một số nhận thức giác quan thật sự không rõ ràng, cụ thể. Đó là những điều chúng ta cảm nhận được từ trong lòng mình, thường được mô tả bằng những từ như: giao tiếp, hiểu, tìm kiếm, suy nghĩ, trái nghiệm, suy ngẫm và tưởng tượng.



Những trải nghiệm đa giác quan

Trên thực tế, nhiều trải nghiệm là sự kết hợp của một số giác quan kề trên. Hãy tự tìm hiểu xem bản thân (hoặc ai đó) thích khám phá thế giới bằng giác quan nào nhất.



Đây là phần trích dẫn về thực đơn dành cho một bữa tiệc Giáng sinh "đa giác quan" từ tạp chí Radio Times (xuất bản vào tháng 12 năm 2007, số báo trước Giáng sinh) với sự hướng dẫn của đầu bếp nổi tiếng Heston Blumental:

■ Mulled wine(*) - giữ nóng một bên và làm lạnh một bên

(*) Mulled wine là loại rượu vang được dùng phổ biến ở châu Âu, thường có màu dỏ, pha trộn với các loại gia vị và dùng nóng. Đây là thức uống truyền

thống vào mùa đông (đặc biệt là lễ Giáng sinh và Halloween).

■ Vàng lá (loại ăn được), hương trâm, gỗ cây nhựa thơm - tôm càng, hành tây và viên súp rượu vermouth được gói trong vàng lá, tất cá được nấu trong nước dùng thoáng hương trầm; món ăn này được thưởng thức bòng loại muỗng được làm từ gỗ cây nhựa thơm

■ Kem lửa rượu Whisky - ngồi thưởng thức món tráng miệng này trên chiếc ghế bành bọc da, trong căn phòng làm bòng gỗ ngát hương thơm và lò sưởi đang bập bùng cháy

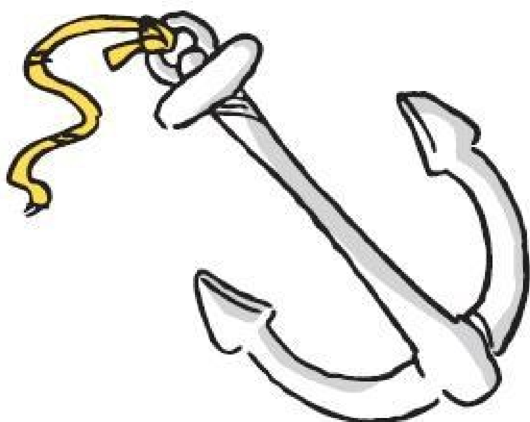
■ Ngỗng quay (kiểu 1) - nhồi ngỗng bòng hỗn hợp bột táo, Paxo (nhồi vào gia cầm trước khi nấu) và tinh dầu nhựa thông

■ Ngỗng quay (kiểu 2) - khoai tây nghiền (pommes purées) dùng với ngỗng nhồi hạt dẻ rang và thịt xông khói, đựng trong một chiếc lọ hình chuông thơm mùi hạt dẻ rang

■ Kem sữa tuần lộc - được đông lạnh bòng nitơ lỏng Tôi thèm đến “nhỏ dãi” khi viết ra những dòng này!

Chương 5 Những mỏ neo trong cuộc sống

Phần mở đầu



Bạn đã bao giờ nghe một đoạn nhạc hay ngửi thấy một mùi hương đặc biệt khiến bạn nhớ ngay đến khoảng thời gian hoặc sự kiện cụ thể nào đó? Kiểu trải nghiệm này được gọi là "mỏ neo". Nó có thể đưa ta quay trở về ký ức của nhiều năm trước, như thể sự việc chỉ mới xảy ra ngày hôm qua. Thật là một khả năng tuyệt vời! Song hãy hết sức cẩn thận, bởi vì nếu "điểm neo đậu" có thể giúp bạn sống lại với những kỷ niệm vui vẻ, tích cực, thì nó cũng dậy lên trong lòng bạn những trải nghiệm đau buồn, tiêu cực.

Hãy cùng xem xét một vài ví dụ dưới đây:



Tôi không hút thuốc lá nên chỉ cần nhìn thấy ai đó hút thuốc, nhất là khi họ đứng gần tôi, cảnh tượng ấy sẽ khơi dậy trong tôi phản ứng tiêu cực. Thậm chí trong lúc viết ra những dòng chữ này, mặt mày tôi nhăn nhó lại và cảm

thấy khó thở dù hiện không có ai đang hút thuốc trong bán kính 50 thước cách chỗ tôi ngồi. Đó chính là sức mạnh của “điềm neo đậu”!

Mặt khác, nếu muốn được tĩnh tại và bình yên trở lại, tôi chỉ việc tưởng tượng mình đang ngồi trong một khu vườn yên tĩnh và xanh mát. Thế là vẻ mặt nhăn nhó khó chịu kia sẽ biến mất ngay lập tức.



Hè năm ngoái, lần đầu tiên trong đời, tôi tham gia hát trong một đội hợp xướng biểu diễn tại nơi công cộng. Thật là một trải nghiệm tuyệt vời! (Vì suốt 50 năm qua, tôi đã tin rằng mình không thể hát được. Tôi sẽ trình bày rõ đầu đuôi cớ sự cho bạn hiểu ở chương 13). Tôi cất cao giọng thể hiện ca khúc Oklahoma cùng với 30 người khác. Lúc này, tôi đang mỉm cười khi nghĩ về sự kiện đó.

Còn loại nhạc pop ầm ĩ với chất giọng khàn khàn - Không phải loại nhạc tôi yêu thích! - khiến tôi nhớ lại những quan điểm bất đồng với bọn trẻ nhà tôi về thị hiếu âm nhạc.



Cảm giác cát dính ở chân sẽ đưa bạn trở về với ký ức tuổi thơ đầy hạnh phúc, được nô đùa trên bãi biển. Đây cũng có thể là một “điềm neo đậu” đa giác quan, vì trong đó có cả tiếng chim hải âu, ánh nắng mặt trời, đám trẻ đùa vui trên bãi biển, âm thanh của tiếng sóng vỗ, vị mằn mặn của muối biển và mùi

rong biển, v.v. Tôi có một bức ảnh chụp bãi biển treo trong phòng làm việc và chỉ cần nhìn nó thôi tôi đã có cảm giác cát đang xôn xao ngay dưới chân mình - hãy đoán xem, tôi lại đang mỉm cười đây!

Trong khi đó, một số thứ như giun, rắn, nhện,… có thể đưa bạn trở về với những ký ức không vui hoặc đáng sợ. Vừa nghĩ đến tiếng móng tay cào trên tấm bảng đen (một "điểm neo đậu" thuộc âm thanh và cảm giác) thì kỷ niệm không vui trong lớp học năm tôi 13 tuổi lại ùa về.



Trở lại với chuyện hút thuốc. Mùi khói thuốc (nhất là mùi của chiếc gạt tàn thuốc lâu ngày) khiến tôi cảm thấy thật khó chịu, và tôi sẽ tìm cách "tẩu thoát" khỏi nơi đó càng nhanh càng tốt! Tuy nhiên, một "mỏ neo" tích cực như mùi thơm thức ăn lại khiến tôi liên tưởng đến những món ăn mẹ nấu, và tôi liền mon men vào bếp.

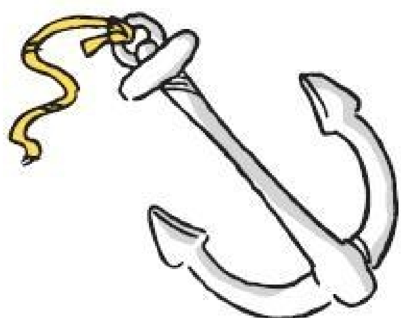


Vị giác cũng là một yếu tố kích thích mạnh mẽ đối với các "mỏ neo". Hãy nghĩ về món ăn bạn thật sự yêu thích và nỗi bứt rứt khó chịu khi phải ngưng sù dụng nó. Còn những món bạn không thích thì sao? Liệu thức ăn có thể khiến bạn nhớ về một sự kiện hay

một khoảnh khắc đặc biệt nào đó không? Những bữa ăn trong căn-tin trường thì sao? Nhân tiện, cũng xin thú nhận là tôi không thích món trứng vì một kỷ niệm không vui thời thơ ấu.

Cách sử dụng kỹ thuật “mỏ neo”

“Mỏ neo” là một tác nhân kích thích ký ức - có thề tích cực hoặc tiêu cực. Tôi đã từng kèm cặp về kinh doanh cho một khách hàng. Lĩnh vực kinh doanh của anh ta là một môi trường đầy thử thách, đôi khi anh cảm thấy rất mệt mỏi sau cuộc thương thảo dài lê thê. Đề chuyển đổi tâm trạng của vị khách hàng này, tôi chỉ hỏi anh ta có thường đi chèo thuyền vào cuối tuần không. Như được “gãi” đúng chỗ, tâm trạng của anh liền thay đổi ngay lập tức. Anh mỉm cười, trông thật thoải mái, thư giãn và thích thú kề về trải nghiệm gần nhất của mình - giống như anh ta đang sống lại với khoảnh khắc đó và quên đi những mối bận tâm của công việc hiện tại.



Nếu bạn muốn thoát khỏi trạng thái này đề chuyền sang trạng thái khác (như từ buồn bực sang thư giãn), hãy cầu viện một “mỏ neo” tích cực. Tôi không biết “mỏ neo” nào sẽ phù hợp với bạn nên cứ thử nghiệm trước. Hãy chuẩn bị sân cho mình một số “mỏ neo” đề lựa chọn: những bức tranh trên tường, loại âm nhạc mà bạn yêu thích, những vật nào đó bạn có thề cầm nắm, mùi hương nước hoa thoang thoảng…

Một kỹ thuật NLP khác đề thay đổi những điều không mong muốn là sử dụng những hình ảnh trực quan trên “màn hình tâm trí”. Giả dụ như bạn đang trong tâm trạng không vui (tiêu cực), hãy hình dung nó như một hình ảnh trên màn hình máy tính. Chỉ cần nhấn vào nút thu nhỏ (_), nó sẽ biến mất khỏi “màn hình” ngay tức thì. Tiếp theo, hãy nhấp chọn nút phóng to (g) một số “mỏ neo” đang ở chế độ thu nhỏ (_). Tâm trí là chiếc “màn hình” diệu kỳ cho phép bạn chiếu lên đó nhiều hình ảnh đa giác quan như thính giác, xúc giác, khứu giác, vị giác cũng như thị giác! Đó là cách thay thế “mỏ neo” tiêu cực bằng “mỏ neo” tích cực. Bạn có thề lặp lại cách làm này nhiều lần đề nó thực sự phát huy tác dụng.



Suy nghĩ cuối cùng

Tôi vừa có một tiếng đồng hồ để xem ti-vi thư giãn sau một ngày làm việc vất vả và thưởng thức chương trình Mediterranean Escapes của đầu bếp nổi tiếng Rick Stein. Cảnh cuối cùng đã đưa ông trở lại Cornwall(*) và đang chế biến món tagine, một món ăn Ma-rốc. Khi đang chuẩn bị món ăn, ông mỉm cười và nói rằng hình ảnh và mùi thức ăn làm ông lập tức nhớ đến Ma-rốc…

(*) Cornwall là một trong những hạt ở Tây Nam nước Anh.

Chương 6 Các quan điểm khác nhau

Phần mở đầu

Bạn đã bao giờ có những suy nghĩ như thế này chưa?

■ "Sao họ không hiểu tôi?"

■ "Sao họ không chịu lâng nghe?"

■ "Họ bị nặng tai à?"

■ "Đó không phái là điều tôi muốn nói."

Bạn có nhớ điều gì đại loại như thế không? Bạn có tự hỏi họ đang nghĩ gì? Điều gì đang diễn ra trong đầu họ? Nếu bạn có được tầm nhìn khác, quan điềm khác, đây có thề sẽ là một công cụ vô cùng mạnh mẽ trong "bộ công cụ NLP" đề bạn sử dụng khi giao tiếp với mọi người.

■ Chẳng phải sẽ tốt biết bao khi có được một cuộc đối thoại hai chiều mà mỗi bên đều cảm thấy quan điểm của mình đang được lắng nghe?

■ Chẳng phải sẽ rất dễ chịu khi tránh được các "giả định" về những điều bạn cho rằng mình đã nghe thấy hay những điều mà người khác muốn nói?

■ Chẳng phải sẽ tốt biết bao nếu các mối quan hệ có thề được cải thiện và trở nên đáng tin cậy, ngay cả với những "người khó tính"?

Cách thức thực hiện điều này chính là điềm khởi đầu của nhiều quy trình giao tiếp và gây ảnh hưởng.

Phương pháp tư duy theo cả hai quan điểm



Hãy nhớ lại cuộc đối thoại vào lần gần đây nhất đã không diễn ra thuận lợi

như bạn mong muốn - có thể là cuộc trao đổi về công việc hay là vấn đề thuộc về đời sống cá nhân.



Nếu đó là cuộc đối thoại tại bàn, hãy ngồi xuống một chiếc bàn trống và hình dung người kia đang ngồi ở ghế đối diện. Giờ thì lần lượt nhớ lại diễn biến của cuộc đối thoại. Bối cảnh lúc đó như thế nào? Bạn đã nói gì? Bạn đã nói như thế nào? Lúc đó bạn cảm thấy thế nào? Người kia đối đáp ra sao? Cách bạn phản ứng với những điều họ nói? Tình hình như thế nào vào cuối buổi đối thoại?

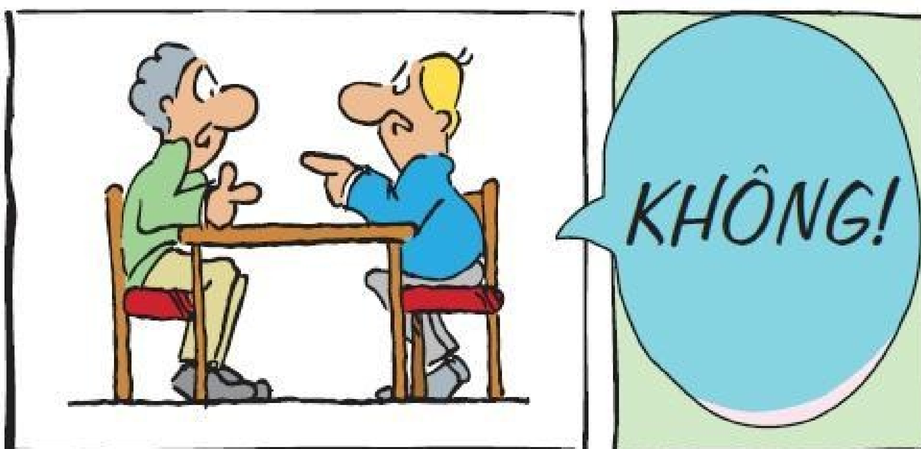


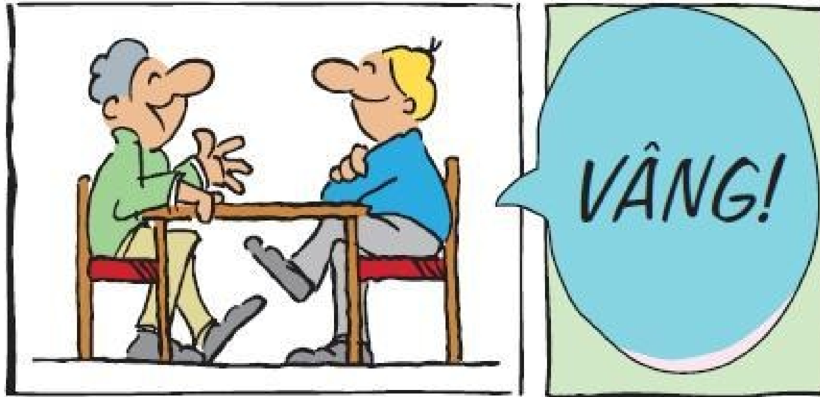
Giờ bạn hãy đứng lên, đi vòng qua và ngồi vào ghế của người kia - người mà bạn tưởng tượng lúc nãy - để nhìn đối diện với chiếc ghế trống, chỗ bạn vừa mới ngồi. Hãy ngồi đúng với tư thế người kia đã ngồi trong suốt buổi nói chuyện cùng bạn. Đặt mình vào vị trí của họ càng chi tiết càng tốt: cách họ ngồi, vẻ mặt của họ và kể cả cảm nhận của họ. Giờ thì bắt đầu nhớ lại cuộc đối thoại từ quan điểm của họ. Họ nói như thế nào? Họ nghe được điều gì? Họ nhìn thấy điều gì? Nó khiến họ cảm thấy thế nào? Họ ứng đáp ra sao với điều này?

Khi bạn nghĩ rằng mình đã làm tốt vai trò đó, hãy đứng dậy và đi vòng qua một bên. Bước lùi ra xa một chút đề bạn có thề nhìn thấy hai chiếc ghế trống. Giờ tưởng tượng rằng bạn là người quan sát trung lập trong suốt thời gian diễn ra cuộc đối thoại. Bạn đã nhìn thấy, nghe thấy điều gì? Điều gì đang diễn ra giữa hai người này? Bạn nghĩ hai bên sẽ cảm thấy thế nào sau cuộc đối thoại?



Tôi thường hay sử dụng ví dụ này trong các khóa đào tạo về nghệ thuật giao tiếp. Mọi người đều nhận thấy nó có tác động mạnh mẽ, đặc biệt khi họ giữ vai trò là người quan sát.





Hy vọng bạn sẽ nhận ra rằng đôi khi chúng ta có khuynh hướng chỉ nhìn nhận sự việc từ quan điểm chủ quan của cá nhân mình. Dành chút thời gian để suy nghĩ theo quan điểm của người khác sẽ tạo ra sự khác biệt rõ rệt trong cách tiếp cận tình huống và có thể làm cho cuộc đối thoại diễn tiến êm đẹp hơn rất nhiều, cũng như các bên đối thoại sẽ dễ dàng đi đến thống nhất, chấp nhận một kết quả chung.

Đồng hồ đo mức độ quan tâm bản thân (Stuffometer)

Một từ mới! Một ý tưởng mới!



Đây là một công cụ thể hiện mức độ chú tâm của bạn vào những sự việc của riêng cá nhân bạn hoặc của người khác.

CHUYỆN CỦA TÔI + CHUYỆN CỦA HỌ = 100%

Kim đồng hồ chỉ ở vạch 0%, nghĩa là bạn hoàn toàn tập trung vào người kia và bỏ bê bản thân (điều này rất ít khi xảy ra); còn khi kim đồng hồ chỉ ở vạch 100%, nghĩa là bạn chỉ biết quan tâm cho cá nhân mình, không thèm “đếm xỉa” đến người khác (trường hợp này là rất thường xuyên).

Do đó, hãy xem xét chỉ số hiền thị trên đồng hồ đo này trong bất kỳ cuộc đối thoại nào! Và lưu ý kiềm tra:

■ Có phải tôi vừa trình bày thành công quan điềm của mình?

■ Người kia có nắm bắt được ý của tôi hay không?

■ Họ có hiều không?

■ Tôi đã lắng nghe quan điềm của họ?

■ Tôi có ghi nhận quan điềm của họ không?

■ Tôi đã phản hồi như thế nào?

Hãy lấy ví dụ về người bán hàng đề minh họa. Một người bán hàng kém cỏi chỉ chăm chăm vào phần trình bày giới thiệu sản phẩm của mình mà không chịu lắng nghe ý kiến của khách hàng tiềm năng; vì thế kim “Đồng hồ đo mức độ quan tâm bản thân” sẽ dừng lại ở vạch 90%, tức là nghiêng nhiều về phần CHUYỆN CỦA TÔI (người bán hàng), còn CHUYỆN CỦA HỌ (khách hàng) chỉ ở mức 10% - lưu ý rằng hai con số này phải tạo thành tổng là 100%. Ngược lại, đối với một người bán hàng tài giỏi, phần CHUYỆN CỦA TÔI có thề ở mức 25% bởi vì anh ta quan tâm đến nhu cầu và ý kiến phản hồi của khách hàng nhiều hơn.

Tôi biết đây chỉ là ý tưởng, nhưng hãy hình dung ra chiếc đồng hồ như thế trong đầu bạn. Khoảng cách giữa vạch mốc 0% và kim đồng hồ là bao nhiêu? Đó có phải là chỉ số bạn mong muốn không?

Chương 7 Sự hòa hợp

Hòa hợp là gì?

Theo bạn thì thế nào là hòa hợp? Khi hướng dẫn buổi đào tạo về sự hòa hợp, tôi đã hỏi mọi người câu hỏi này và sau đây là những ghi chú tóm tắt từ khóa học gần đây nhất:

■ “Đồng thanh tương ứng, đồng khí tương cầu”

■ Nắm bắt được ý nghĩ, cảm xúc. của người khác

■ Chân thật (đối lập với giả tạo)

■ Thấu cảm

■ Có sự tín nhiệm

■ Thông hiểu lẫn nhau

■ Cam kết, tận tâm

■ Giúp xây dựng các mối quan hệ

■ Biết đặt mình vào hoàn cảnh của người kia

® Để hiểu tình huống họ gặp phải

® Cũng như các vấn đề của họ

® Để rồi tôn trọng họ

■ Tạo cảm giác thoải mái cho đôi bên

■ Hài hước (khi thích hợp)

■ Đáng tin cậy

■ Lưu ý đến yếu tố văn hóa

■ Có sự tương thích giữa cử chỉ, giọng nói và ngôn ngữ

■ Nghe bằng cả hai tai và mỗi lần chỉ có một người nói; có người nói thì phải có người nghe

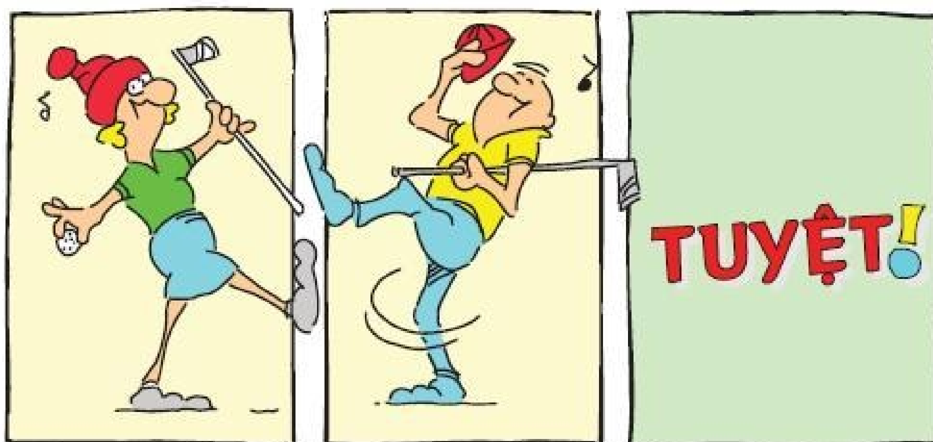
Bạn thấy danh sách trên như thế nào? Bạn có đồng ý với tất cả các điểm này không, hay chỉ đồng ý với một vài điểm trong số đó? Bạn có muốn bổ sung thêm điểm nào khác không?

Nào, hãy cùng tìm hiểu thêm về sự hòa hợp, bạn nhé!



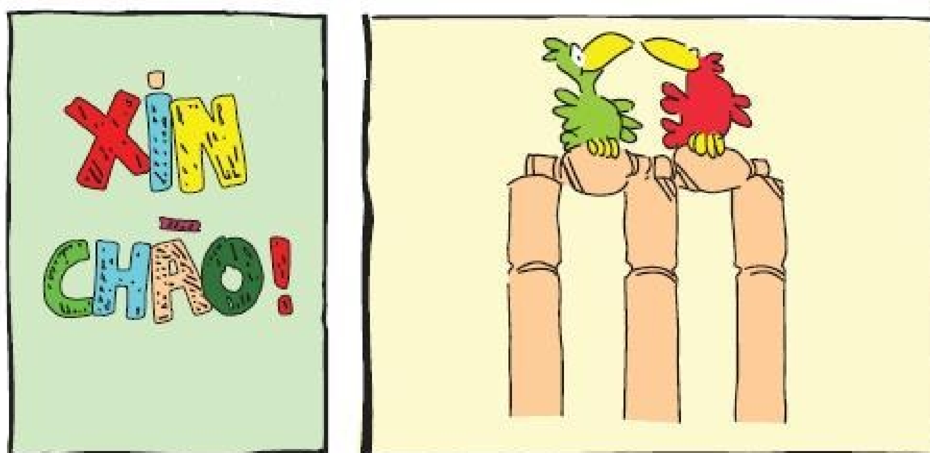
Bạn cảm thấy sao khi lần đầu tiên gặp gỡ một người nào đó và họ đi thẳng vào vấn đề, bắt đầu huyên thuyên về những điều họ quan tâm nhất mà không nỗ lực bắt chuyện làm quen với bạn? Thật đáng lo phải không nào? Dường như có điều gì đó không ổn. Có lẽ bạn sẽ nghĩ “Tôi thật sự chua sân sàng cho việc này” hoặc tự hỏi “Nguời này là ai? Tôi không quen biết họ” thay vì tập trung lắng nghe những gì họ đang nói. Trong lĩnh vực kinh doanh, tôi nhận thấy những người có kỹ năng chuyên môn thường mắc phải lối xử sự này - nhất là những tay bán hàng kém cỏi - nhiều hơn so với những người có kỹ năng “mềm” biết cách đối nhân xử thế.

Hòa hợp nghĩa là phải tránh được những tình huống tương tự như trên. Quan trọng là phải rà trúng cho được “tần số” trước khi đi vào trọng tâm của cuộc đối thoại. Đến khi đã cùng “tần số”, bạn vẫn phải tiếp tục duy trì sự hòa hợp này!



“Đồng thanh tương ứng, đồng khí tương câu”. Điều quan trọng là phải nhận ra những mối quan tâm chung giữa bạn với người mà bạn đang nói chuyện đề giảm thiều sự khác biệt. Tôi rất thích chơi gôn, nên trong lần đầu gặp gỡ một

người nào đó, tôi cứ chắc mẩm thể nào họ cũng quan tâm đến môn thể thao này. Vậy là tôi hỏi ngay “Anh có chơi gôn không?”. Nếu họ không chơi gôn, việc nói về trò chơi này sẽ trở nên “lạc đề”. Như vậy, tôi cần phải tìm ra mối quan tâm chung khác. Nhưng trong trường hợp họ cũng thích chơi gôn, tôi có thể khai thác chủ đề này để duy trì cuộc đối thoại.

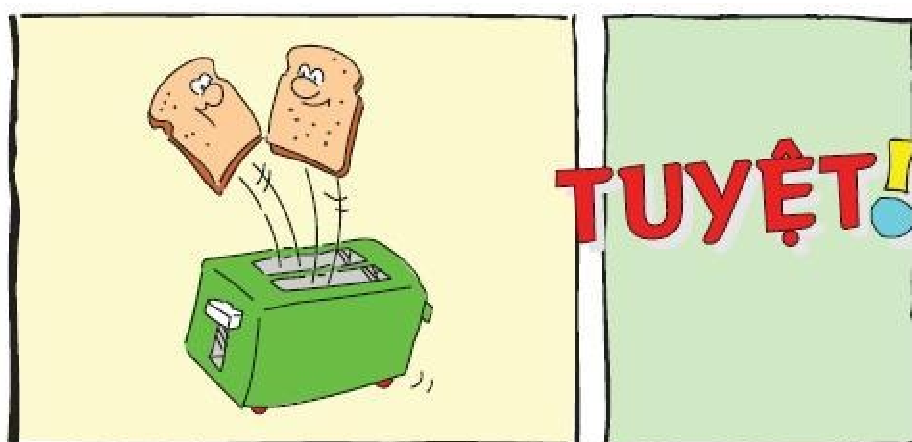


Hòa hợp là một kỹ năng có thể trau dồi được. Chúng ta có thể tìm hiểu cách thức tạo dựng sự hòa hợp và nâng cao năng lực của mình.

Vì sao sự hòa hợp lại có ý nghĩa quan trọng?

Đã bao giờ bạn có cảm giác “ăn ý” với ai đó ngay khi bắt đầu hoặc thậm chí trước khi trò chuyện với họ? Những dấu hiệu thể hiện sự hòa hợp có thể đơn giản chỉ là nụ cười hay cách ăn mặc của họ. (Chúng ta sẽ tìm hiểu thêm về ngôn ngữ hình thể ở chương 11)

Tôi cho rằng ở điểm này, phụ nữ giỏi hơn nam giới - đặc biệt ở cách họ mỉm cười khi gặp một phụ nữ khác lần đầu tiên. Họ giỏi trong việc đặt mình vào hoàn cảnh của người khác, và nhìn chung họ thường tìm kiếm các giải pháp mang tính hợp tác, trong khi nam giới có xu hướng tìm kiếm sự thống lĩnh.



Hãy quan sát những người cùng tham dự một sự kiện như hội thảo thương mại, chương trình biểu diễn nghệ thuật,… Ta thấy con người có xu hướng bị

cuốn hút hoặc hướng đến những người có điểm tương đồng với mình, bởi vì hầu như ai cũng thích trò chuyện với người có chung mối quan tâm.



Đây là lý do vì sao tôi thường đào tạo theo nhóm những người có cùng tính chất công việc như nhau, vì họ luôn muốn làm việc với người có quan điểm, thế giới quan tương tự như mình.

Thật là tuyệt vời, thoải mái và dễ chịu khi được đồng hành với những người hợp "gu"! Hòa hợp với gia đình và bạn bè thân thiết là điều tự nhiên, dễ dàng, hãy phát triển tinh thần ấy với người khác. Một trong những cách để làm được điều này là tìm kiếm những điểm tương đồng với họ thay vì những điểm khác biệt (chi tiết về điều này sẽ được đề cập ở chương 12).



Không hòa hợp = Không giao tiếp

Theo quan điểm của Reg Connolly, nếu không cảm thấy hòa hợp, chúng ta không thể giao tiếp với nhau một cách hiệu quả. Nghe có vẻ hơi cực đoan nhưng sau khi đã xem xét thận trọng, tôi cho rằng quan điểm này hoàn toàn đúng đắn. Tuy nhiên, bạn hãy tự kiểm chứng lại nhé!

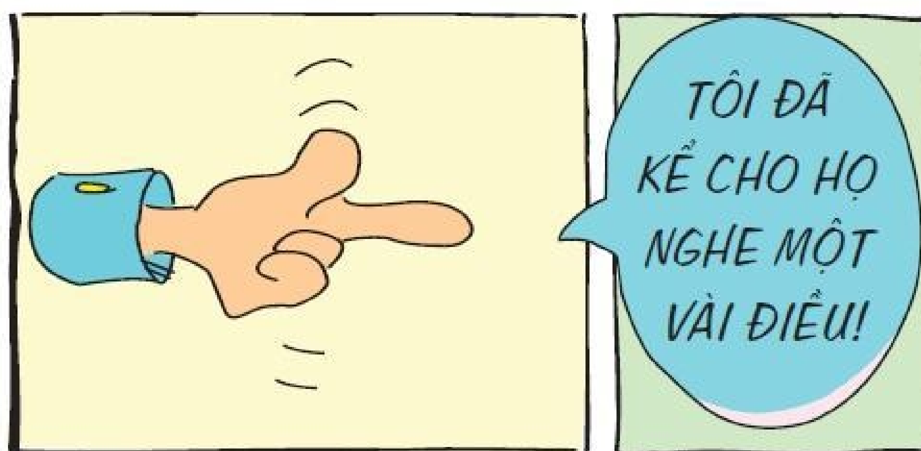
Sau đây là một số trường hợp gây cản trở giao tiếp:

■ Nói chuyện với người đang nhai kẹo cao su.

■ Nói chuyện với người đang hút thuốc (Tôi là người không hút thuốc).

■ Bị ai đó lờ đi khi họ trả lời điện thoại. Tệ hơn nữa là họ viện cớ: ‘ắỒ, tôi có điện thoại” (Vậy à?), “Cuộc gọi này quan trọng lâm!” (Còn tôi thì không chắc?)… Thậm chí nếu có ăn ý cỡ nào thì đối với tôi, những việc đó sẽ lập tức phá vỡ sự hòa hợp.

■ Người nào đó ve vẩy hoặc chỉ tay vào bạn. Điều đó khiến bạn cảm thấy thế nào?



■ “Nghe thây gì không?”

■ “Bạn có đang lâng nghe không đây?”

■ “Bạn có hiểu không?”

■ “Bạn đồng ý chứ?”

■ “Bạn cho rông điều đó là đúng sao?”

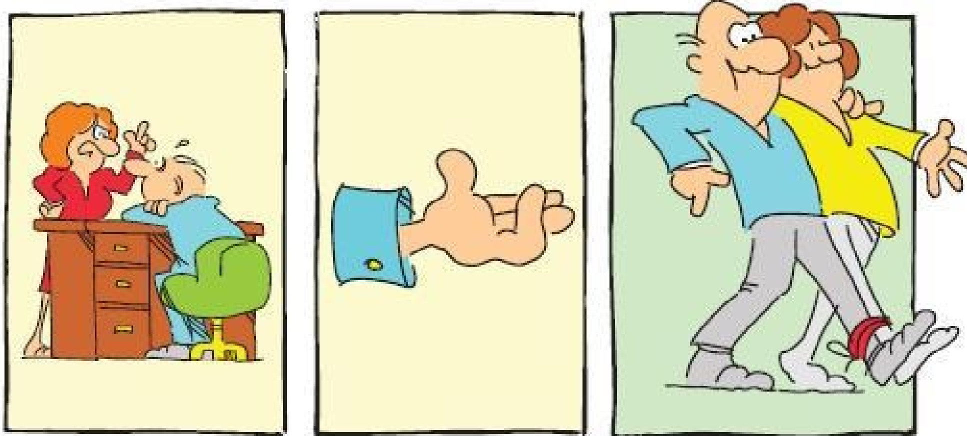
■ “Bạn có nghĩ rông tôi cân phái thay đổi hành vi cu xử của mình không?”

■ “Bạn có làm không?”

■ v.v.

LƯU Ý! - Hãy tránh xa những kiểu hành động làm phá vỡ sự hòa hợp này!

Bí quyết tạo sự hòa hợp trong giao tiếp



Hòa hợp là một kỹ năng có thể h hãy cùng xem xét cách thức thực hi

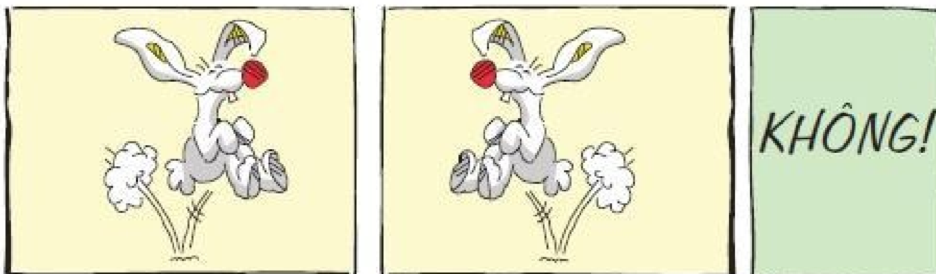
Hai bước đơn giản đầu tiên là:

1. Nhìn vào người đó.

2. Lắng nghe họ nói.

Sau đó, bạn có thể bắt đầu tìm cách tạo sự tương thích với họ.

LƯU Ý! - Bạn phải thực hiện việc này hết sức khéo léo.



3. Sau đó hãy tập trung nhìn vào mắt họ.

Đối với một số nền văn hóa, việc nhìn vào mắt người khác được xem là hành động khiếm nhã, vì vậy hãy lưu ý đến yếu tố truyền thống và văn hóa của họ.



Tôi xin đưa ra hai ví dụ thuộc hai thái cực đối lập nhau: một người là lập trình viên máy tính, lúc nào cũng nhìn xuống đất; còn người kia là một doanh nhân luôn nhìn chăm chú vào mắt người đối diện. Và hầu hết mọi người đều thuộc về nhóm giữa, xê xích nhau giữa hai thái cực này.

4. Tiếp theo, hãy chú ý đến các khía cạnh khác ở họ.

a. Dáng điệu (cơ thể, chân, tay, độ nghiêng của đầu, hai vai và hai bàn tay)

b. Vẻ mặt

c. Hướng nhìn

d. Hướng di chuyển của mắt

e. Nhịp thở (tốc độ, nông hay sâu, mạnh hay nhẹ)

f. Cử chỉ và sự chuyển động của cơ thể

5. Điều chỉnh âm lượng giọng nói của bạn cho phù hợp với âm lượng giọng nói của họ. Một lần nữa, hãy làm điều này một cách thật khéo léo. Đừng tìm cách bắt chước y chang ngữ điệu của họ. Ví dụ, giọng nói của tôi rất sang sảng, vì thế khi nói chuyện với người có giọng nhỏ nhẹ, tôi sẽ cố gắng hạ giọng xuống nhẹ nhàng hơn so với bình thường.



Sau đó, bạn có thể suy nghĩ thêm về các khía cạnh chi tiết liên quan đến giọng nói:

■ Nhịp độ

■ Âm lượng

■ Thanh điệu

■ Ngữ điệu

Hãy điều chỉnh giọng nói của bạn đến mức đủ để cảm thấy rằng bạn đạt được sự hòa hợp với người đối diện. Điều này thật sự quan trọng trong các cuộc nói chuyện qua điện thoại. Tôi nhận thấy mọi người thật sự nghe được rất nhiều khi lắng nghe bạn nói ở đầu dây bên kia. Họ có thể biết bạn đang sử dụng

máy tính hoặc nghe thấy tiếng nhấm nháp cà phê của bạn trong khi bạn đang nói chuyện với họ! Do đó, tốt nhất nên tránh những thói quen này nếu bạn muốn tạo thiện cảm với mọi người.

6. Đừng quên rằng ngôn ngữ cũng có vai trò quan trọng không kém trong giao tiếp.

Hãy chú ý đến loại hình ngôn ngữ - âm thanh, hình ảnh hoặc cảm nhận - (xem chương 4 đề biết thêm chi tiết về phần này) và những từ ngữ mà họ đang sử dụng.



7. Và có lẽ quan trọng nhất là:



Thật sự quan tâm đến người đang đối thoại với mình và những gì họ nói. Nếu bạn thấy việc này quá khó khăn, hãy tự hỏi họ đã tạo ra kiểu “bản đồ thế giới” hay thế giới quan nào cho chính mình. Trong số những điều họ muốn truyền đạt, điều gì là quan trọng nhất với họ?

Đề thấu hiểu người đối diện, bạn cần phải tập trung lắng nghe và quan sát họ (tham khảo chương 8).

Tuy nhiên, đôi khi bạn cũng muốn phá vỡ sự hòa hợp vì lý do nào đó, chẳng hạn như đề thoát khỏi kẻ quấy rầy tại buổi tiệc hoặc muốn kết thúc cuộc họp vì bạn sắp trễ giờ. Nếu không muốn tỏ ra thô lỗ, hãy phá vỡ sự giao tiếp bằng ánh mắt, liếc nhìn đồng hồ,. hoặc khi đang ở trong cuộc họp, hãy khéo léo thu gom giấy bút của mình. Trong trường hợp cách xử khéo như thế không giúp ích được gì cho bạn, chỉ cần nói "Xin lỗi, đến giờ tôi phái đi rồi" và rời khỏi đó ngay.

Phát triển và thực hành các kỹ năng tạo dựng sự hòa hợp



Đề trau dồi các kỹ năng tạo dựng sự hòa hợp, bạn phải tự mình thực hành và quan sát học hỏi thêm từ người khác. Đừng viện cớ rằng bạn không có tấm gương điền hình nào đề học hỏi. Những người cùng tham dự bữa tiệc, đôi tình nhân đang dùng bữa trong một nhà hàng, hay những người ngồi quanh bàn hội nghị - trông họ có hòa hợp với nhau không?

Đề ôn lại nội dung của phần này, bạn hãy thử làm bài tập trắc nghiệm sau:

CÁC NHÂN VẬT NÀY CÓ HÒA HỢP VỚI NHAU KHÓNG?



CÓ

KHÔNG



CÓ

KHÔNG



CÓ

KHÔNG



CÓ

KHÔNG



CÓ

KHÔNG



CÓ

KHÔNG



CÓ

KHÔNG



CÓ

KHÔNG



CÓ

KHÔNG



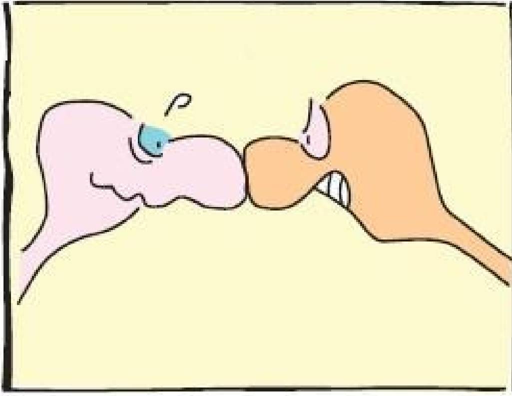
CÓ

KHÔNG

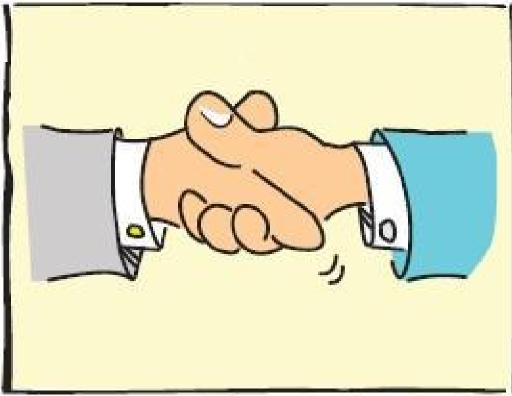


Bạn có thể nghĩ ra thêm những việc làm cụ thể để nâng cao kỹ năng tạo dựng bầu không khí hòa hợp. Ví dụ, sau một cuộc họp với đối tác kinh doanh hoặc sau cuộc tiếp xúc xã giao với người nào đó, hãy tự đánh giá mức độ hòa hợp giữa các bên - không xét đến quan điểm của các bên hay nội dung được trao đổi - với những câu hỏi gợi ý sau:

- Chúng tôi đạt được sự hòa hợp tốt đến mức nào?
  - ▫ Kém ▫ Được ▫ Tốt
- Chúng tôi đã duy trì sự hòa hợp trong bao lâu?
  - ▫ Không ▫ Một lúc ▫ Suốt buổi









Chương 8 Kỹ năng lắng nghe

Phần mở đầu

Kỹ năng lắng nghe thật sự không phải là một chủ đề của NLP. Tôi chưa thấy có cuốn sách nào về NLP đề cập đến nội dung này, nhưng đối với tôi, đây là một trong những "miếng ghép" quan trọng để hiểu được NLP. Nếu không lắng nghe người khác đúng cách, bạn sẽ không thật sự hiểu được họ. Lắng nghe và quan sát là hai yếu tố nền tảng không thể thiếu cho một cuộc giao tiếp hiệu quả.

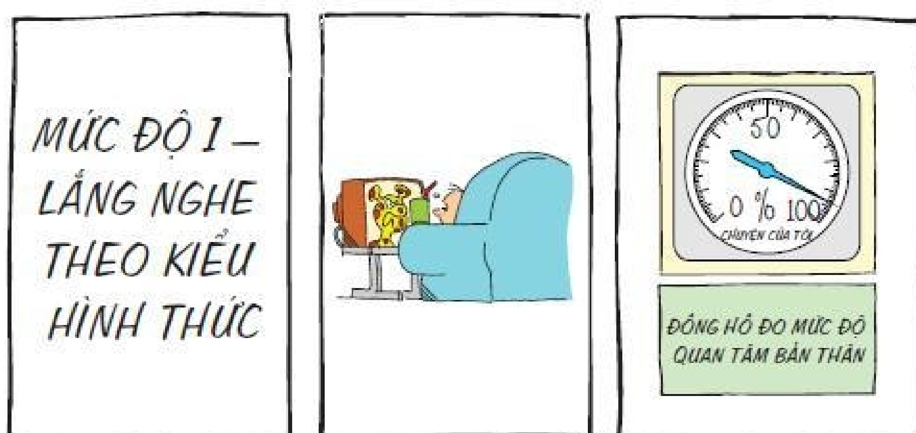
Khi lắng nghe đúng cách, chúng ta sẽ tiếp nhận thông tin tốt hơn và hiểu rõ thông tin hơn. Người biết lắng nghe thường động viên mọi người một cách tích cực và kết quả là tạo được mối quan hệ tốt với nhiều người, ít làm người khác phiền lòng hơn.

Hầu hết thời gian chúng ta đều lắng nghe nhưng lại không để ý. Vì sao ta cần phải tập trung lắng nghe chuyên chú hơn? Trong thời đại bùng nổ thông tin như hiện nay, các phương tiện truyền thông cung cấp cho ta rất nhiều lựa chọn. Ví dụ như trong công việc, lắng nghe để giúp xây dựng đội nhóm vững mạnh, để phát triển nhân lực, để ứng phó với những thay đổi; lắng nghe trong các cuộc đối thoại, khóa huấn luyện và trong bán hàng.

4 mức độ lắng nghe

Sau đây, tôi sẽ trình bày 4 mức độ lâng nghe (The Coaching Manual của Julie Starr) kết hợp với ý tưởng "Đồng hồ đo mức độ quan tâm bản thân" đã được giới thiệu ở chương 6.

Mức độ thứ nhất - Lắng nghe theo kiểu hình thức



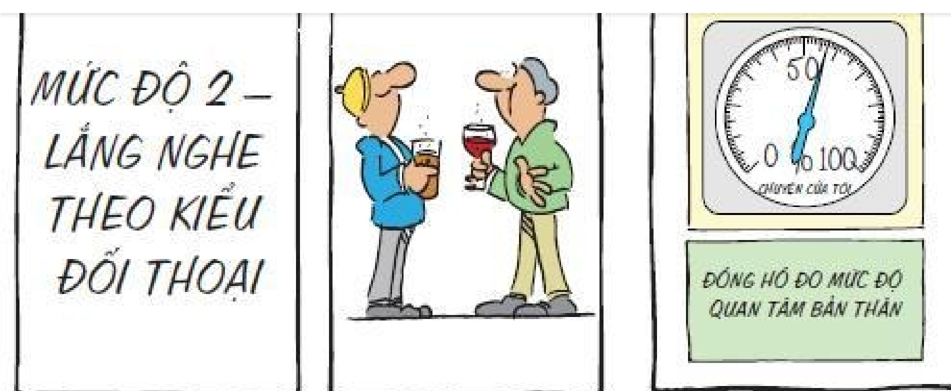
■ Con trẻ thường lắng nghe cha mẹ dặn dò trong khi đang xem ti-vi hoặc nhắn tin cho bạn

■ “Mmm…” - thái độ ỡm ờ cho qua chuyện

■ “Ừ, cung ơi! Nghe đây… Gì đó?” - Kiểu trả lời quen thuộc khi vợ/chồng gọi trong lúc mình đang “dán mắt” vào chương trình truyền hình yêu thích.

“Đồng hồ đo mức độ quan tâm bản thân” của “người nghe” là khoảng 90%. Nói cách khác, lâng nghe theo kiểu hình thức chỉ nhằm mục đích đối phó, làm ra vẻ mình có chú ý chứ không thật sự tiếp thu được gì.

Mức độ thứ hai - Lắng nghe theo kiểu đối thoại



■ Ví dụ như trong quán rượu, lắng nghe, quan sát mọi người, sau đó lắng nghe, rồi lại quan sát mọi người…

■ “Ừ, được… được đây’.”

“Đồng hồ đo mức độ quan tâm bản thân” của “người nghe” là khoảng 60%. Họ lắng nghe, dừng lại đề suy nghĩ, tiếp tục lắng nghe rồi lại nhìn.

Mức độ thứ ba - Lắng nghe chủ động

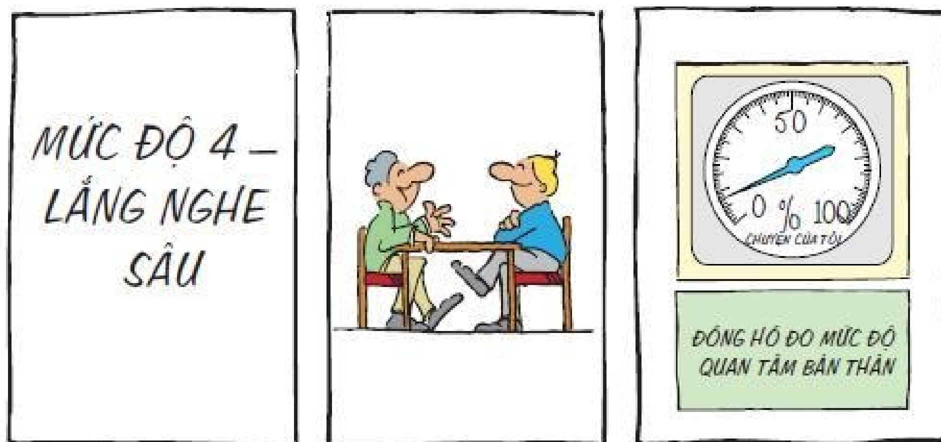


■ Nghe rất tập trung

■ Ghi lại các sự kiện liên quan

Những người này rất chú ý lắng nghe, “Đồng hồ đo mức độ quan tâm bản thân” của họ chỉ khoảng 30%.

Mức độ thứ tư - Lắng nghe sâu



■ “Người nghe” hoàn toàn tập trung vào “người nói”

■ Thật sự tìm hiểu về “người nói”

■ Không ghi chép, không làm gì khác ngoài việc lắng nghe

Họ hoàn toàn tập trung chú ý, “Đồng hồ đo mức độ quan tâm bản thân” chỉ còn chừng 10%.

Thực hành các kỹ năng lắng nghe

Tôi không giới thiệu nhiều bài tập thực hành kỹ năng lắng nghe trong cuốn sách này vì về cơ bản, đây không phải là loại sách được dùng vào việc đó. Tuy nhiên, tôi xin nêu hai trường hợp ngoại lệ vì nhận thấy

chúng là những bài thực hành hiệu quả cho những người tham dự các khóa đào tạo mà tôi đã tổ chức. Do đó, bạn hãy kiểm tra mình đã lắng nghe tốt đến mức nào qua hai bài tập sau.

■ Bài tập đầu tiên giúp ta đánh giá mức độ lắng nghe của mình vào từng thời điểm trong ngà

HOẠT ĐỘNG	MỨC ĐỘ LẮNG NGHE
Lúc dùng điểm tâm sáng	
Trên đường đi làm	
Vào lúc vừa đến nơi làm việc	
Tại nhà vào buổi tối	
Tại một sự kiện họp mặt thân mật vào buổi tối	
Tổng cộng	



■ Bài tập thứ hai tạo cơ hội đề trải nghiệm quá trình Lâng nghe sâu từ cả hai quan điềm (“người nói” lẫn “người nghe”)

Bài tập 1: Kiểm tra chất lượng lắng nghe của bạn

Hãy thực hiện trong vòng năm phút:

	1. LẮNG NGHE THEO KIỂU HÌNH THỨC	2. LẮNG NGHE THEO KIỂU ĐỐI THOẠI	3. LẮNG NGHE CHỦ ĐỘNG	4. LẮNG NGHE SÂU

1 Chọn ra một ngày làm việc điển hình nào đó từ đầu tuần này hoặc tuần trước.

2 Sử dụng thời gian trong ngày:

a. Với vợ/chồng hoặc gia đình (ở nhà) trước khi đi làm

b. Với đồng nghiệp, với khách hàng tại nơi làm việc

c. Cho bất cứ hoạt động nào vào buổi tối sau giờ làm việc

3 Bạn đã thực hiện bao nhiêu cuộc đối thoại?

4 Liệt kê tất cả những cuộc đối thoại này.

5 Đánh giá chất lượng lắng nghe của từng cuộc đối thoại dựa theo 4 mức độ lắng nghe kể trên.

a. Lắng nghe theo kiểu hình thức

b. Lắng nghe theo kiều đối thoại

c. Lắng nghe chủ động

d. Lắng nghe sâu

6 Tổng kết ngày hôm đó. Ghi chú những điềm nổi bật.

7 Tóm lược các kết quả (có thề bạn sẽ nhận thấy Lâng nghe sâu không được nhắc đến).

Lâng nghe sâu rất hiếm khi được sử dụng nhưng có thề là một trải nghiệm vô cùng mạnh mẽ. Bạn nên phối hợp thực hành bài tập này cùng với một người khác. Đề thực hành tốt, bạn cần dành ra khoảng hai tiếng đồng hồ!

Bài tập 2: Lắng nghe sâu

Hầu hết chúng ta không sử dụng cách Lâng nghe sâu hàng ngày. Tuy nhiên, đây là một kỹ năng đơn giản mà rất hiệu quả, giúp ta thật sự hiều được vấn đề của người khác, qua đó biết được bản chất con người họ ra sao. Bạn sẽ cảm nhận được lợi ích của việc được lắng nghe thật sự và đôi khi chỉ cần lắng nghe thôi cũng có thề giúp giải quyết vấn đề!

Bài tập của Julie Starr sẽ giúp bạn "nếm trải" được thế nào là Lâng nghe sâu.



Bạn cần có ai đó hỗ trợ bạn trong bài tập này, hãy tìm một người sân lòng hợp tác và làm theo các hướng dẫn sau:

1 "Người nói" sẽ nói về điều gì đó (một vấn đề hoặc tình huống mà "người nói" muốn thay đổi) trong 10 phút. Sau đó, "người nói" chuyền sang vấn đề thứ hai (cũng chia sẻ trong 10 phút) và tiếp theo là vấn đề thứ ba (10 phút). Như vậy, "người nói" có tổng cộng là 30 phút đề trình bày.

2 "Người nghe" có thề đặt câu hỏi, làm rõ thông tin và tiếp nhận các quan

điểm được đưa ra (ví dụ: bằng cách gật đầu).

3 Sau 30 phút đó, "người nghe" sẽ cần thêm 10 phút nữa để tóm tắt lại những gì "người nói" đã trình bày:

a. Những vấn đề đó là gì, tức là những gì "người nghe" đã nghe được.

b. "Người nghe" cảm thấy thế nào về điều đó.

c. Bất cứ điều nào khác về cuộc đối thoại.

4 Sau đó, "người nói" đưa ra ý kiến phản hồi về việc

lắng nghe của "người nghe" trong khoảng 5 phút

(LƯU Ý! - Phải thật cụ thể):

a. Mức độ chú ý của "người nghe" là bao nhiêu?

b. "Người nghe" đã hiểu được "người nói" đến mức nào?

c. "Người nghe" có tạo ra bất kỳ ảnh hưởng nào đối với "người nói" không?

d. Bây giờ, bạn - với vai trò là "người nói" - cảm thấy thế nào về các vấn đề bạn đã chia sẻ?

5 Quy tắc đối với "người nghe":

a. Vai trò của "người nghe" là lắng nghe và thấu hiểu

b. KHÔNG được đưa ra ý kiến, giải pháp hay đề nghị nào

c. KHÔNG được liên hệ đến trải nghiệm của bản thân trong lúc lắng nghe

d. KHÔNG được tìm cách chuyển hướng cuộc đối thoại

e. KHÔNG được tìm cách gây ấn tượng với họ

f. Hãy nhớ rằng vai trò của "người nghe" chỉ là lắng nghe và thấu hiểu!

Tổng kết

Hãy kiểm tra xem bạn cảm thấy thế nào khi được lắng nghe thật sự. "Đồng hồ đo múc độ quan tâm bản thân" của bạn đang ở múc nào?

Hãy nhớ lại một thời điểm nào đó trước đây khi bạn không được người khác lắng nghe thật sự. Điều này có ảnh hưởng như thế nào đến mối quan hệ bạn bè, gia đình hay đồng nghiệp của bạn?

Hãy nhớ lại thời điểm nào đó trước đây khi bạn được lắng nghe thật sự (hoặc từ bài tập thực hành Lắng nghe sâu ở trên). Bạn cảm thấy như thế nào? Bạn có thể làm gì để giúp mình trở thành một người thật sự biết lắng nghe? Hãy liên hệ câu hỏi này với hình ảnh về kim "Đồng hồ đo múc độ quan tâm bản thân" của bạn chỉ ở múc 10% (đây là một úng dụng cho khái niệm "mỏ neo"

ở chương 5).

Chương 9 Bây giờ, hãy chú ý nào…

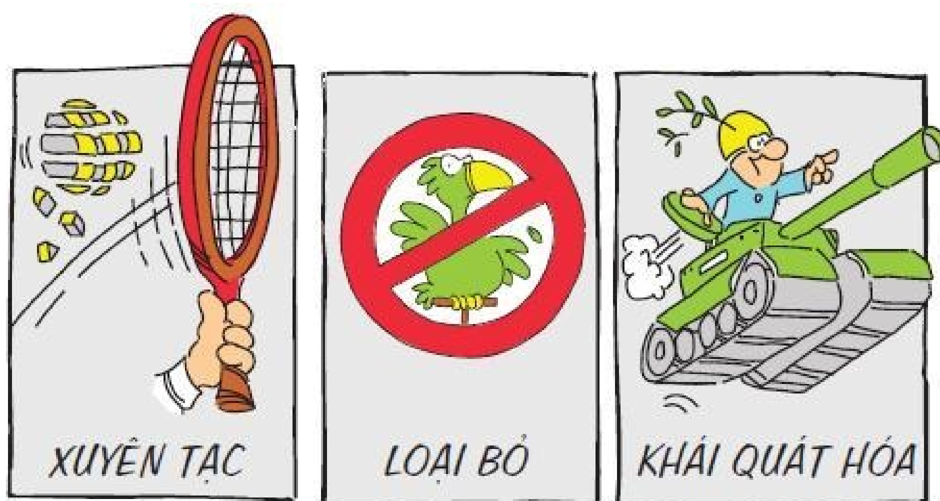
Phần mở đầu

Chúng ta đã tìm hiều và thực hành kỹ năng lắng nghe, nhưng chính xác thì ý nghĩa của việc lắng nghe là gì? Con người sử dụng ngôn ngữ theo nhiều cách khác nhau, vì thế khi lắng nghe thật kỹ những gì người khác nói, kết hợp với việc quan sát và cảm nhận cách thức biều đạt của họ, chúng ta có thề phần nào hiều được họ đang nghĩ gì. Điều tôi muốn nói ở đây là những thông tin được diễn đạt qua ngôn ngữ không lời sẽ giúp ta giao tiếp hiệu quả hơn bởi vì ta đã hiều rõ hơn về họ.

Ngoài ra, lắng nghe tập trung cũng giúp ta đặt thêm các câu hỏi đề thăm dò và kiềm tra chính xác những điều họ muốn nói. Điều này đặc biệt hữu ích, chẳng hạn như trong công tác đào tạo, huấn luyện. Bằng cách phản hồi lại những gì họ đã nói, bạn sẽ giúp họ làm rõ suy nghĩ của bản thân.

Bạn hãy thử thực hành lắng nghe cùng một người nào đó với chủ đề không gây tranh cãi. Khi áp dụng cho bản thân, nó sẽ giúp bạn suy nghĩ và thề hiện suy nghĩ đó một cách rõ ràng, chính xác và ít mơ hồ hơn.

Đầu tiên, hãy tìm hiều một số khuôn mẫu ngôn ngũ mà mọi người thường hay sử dụng:



Chúng ta sẽ chia các khuôn mẫu ngôn ngữ này thành ba nhóm chính như sau: Xuyên tạc - khi ý nghĩa của trải nghiệm bị thay đổi, Loại bỏ - khi thông tin bị bỏ qua hoặc bỏ sót, và Khái quát hóa - khi sự hợp lý được sử dụng một cách bất hợp lý. Đôi khi, chúng ta khó phân biệt được ba mô hình này.

Xuyên tạc



Làm thế nào mà một lá thư có thể khiến cho tôi buồn phiền? Nó chỉ là một mảnh giấy thôi mà!

Nếu để cho nội dung lá thư đó làm phiền lòng, tôi đã lựa chọn trở thành “nạn nhân” của nó và chối bỏ trách nhiệm đối với cảm nhận của bản thân. Tôi có thể đổ lỗi cho lá thư, hay những gì người khác đã nói hoặc làm. Kiểu mẫu Xuyên tạc này rất được ưa chuộng trong các bộ phim truyền hình nhiều tập - “Nó khiến tôi tức chết đi đuợổ’. Đây là cái cớ hoàn hảo cho chúng ta phải không nào?



Khi ai đó không nói gì cả, bạn áp dụng ngay công thúc “Điều này có nghĩa là…” cộng với suy nghĩ chủ quan của mình. Nhưng nếu đó chỉ là sự suy diễn của riêng bạn, chú người kia không có ý định như vậy - túc là giữa hai bên không có điểm chung nào - thì bạn cần phải tìm hiểu cho rõ ý định ẩn sau hành động của họ.



Trong trường hợp này, một phán đoán được đưa ra mà không dựa trên bất kỳ bằng chứng hỗ trợ nào. Trách nhiệm (hay lỗi) bị đặt lên vai một đối tượng vô danh thứ ba. Những tuyên bố kiều này thường bắt đầu bằng cụm từ “Người ta nói…” - một cách khéo léo đề chối bỏ trách nhiệm. Ví dụ, “Họ nói cậu không đủ nâng lực để được cất nhác lên vị trí cao hơn” hay “Tôi muốn tâng lương cho anh nhưng ban giám đốc không đồng ý”. Hãy kiềm tra những tuyên bố mơ hồ này bằng cách tìm hiểu kỹ những gì đang diễn ra, yêu cầu cung cấp bằng chứng cụ thề đề biết được người thứ ba này là ai và liệu những điều được nói đó có đúng sự thật hay không.



Đọc suy nghĩ của người khác là việc mà tất cả chúng ta thường làm. Ở chương 6, tôi đã yêu cầu bạn hãy thực hiện điều này một cách có chủ ý vì nó hữu ích trong một số trường hợp, chừng nào bạn còn ý thức mình đang làm điều đó. Bạn phỏng đoán về những điều người khác đang nghĩ. Bạn đưa ra những giả định về quy trình suy nghĩ của họ. Đôi khi những giả định đó là đúng nhưng không phải lúc nào cũng được như vậy. Và khi bạn hành động dựa trên những điều phỏng đoán về người nào đó thì cũng là lúc rắc rối bắt đầu nảy sinh.



Trên thực tế, đây cũng là một hình thúc đọc suy nghĩ. Phản ánh lại những giả định hay phỏng đoán về họ dưới dạng câu hỏi có thể là cách hiệu quả để kiểm chúng lại giả định.

Loại bỏ



Nhiều khi chúng ta chỉ cung cấp thông tin một cách hời hợt, vì nếu không thì chẳng biết đến bao giờ mới giải thích xong về đặc điểm sinh học của loại sữa mà bạn mua ở cửa hàng góc phố! Hoặc để nhanh chóng đến được cửa hàng trước giờ đóng cửa, chúng ta đã lược bỏ rất nhiều thông tin lẽ ra có thể trình bày. Trên thực tế, phần lớn ngôn ngữ chúng ta sử dụng là ngôn ngữ nói dưới dạng ngắn gọn và cho rằng người khác sẽ hiểu được. Nếu không hiểu, bạn cần yêu cầu cung cấp thêm thông tin.



Ở đây, người nói chưa nêu cụ thề cách thức mà họ biết. Việc đặt câu hỏi đề biết thêm thông tin cần phải được thực hiện một cách thận trọng (LƯU Ý! - Hãy hết sức thận trọng nếu làm việc này ở nhà).



Dựa trên tiêu chí nào đề xác định điều gì đó là "tốt hơn"? Sự so sánh không được nêu cụ thề hoặc chỉ được hàm ý gián tiếp. Khi ai đó có thắc mắc hay phản biện gì, nếu thấy thích hợp, bạn nên yêu cầu họ đưa ra những giải pháp thay thế khác và hỏi vì sao cách của bạn lại không tốt bằng cách mà người đó lựa chọn.



Ở đây, thông tin có liên quan đến chủ đề cần nói đã bị bỏ sót. Thông tin về việc Ai đã nói và Nói khi nào đã không được cung cấp đầy đủ. Nếu không thận trọng khi đặt ra câu hỏi đề tìm kiếm thông tin bị bỏ sót, bạn có thề làm cho người nói cảm thấy họ đang bị dò xét thiếu thiện chí.

Khái quát hóa



Khái quát hóa là cách suy nghĩ và hành xử vốn có của chúng ta. Cuộc sống này đầy rẫy các ý tưởng được khái quát hóa bởi vì chúng ta cần phải hiểu được cách thức vận hành của thế giới. Đây chính là cách ta xây dựng “bản đồ” về thế giới thực tại của mình. Sẽ vô cùng khó khăn nếu mỗi khi cần đến, ta lại phải bắt đầu tìm hiểu từ con số không. Nhưng cũng giống như bất cứ điều gì ta đã biết về thế giới này, đôi khi ta mắc phải sai lầm hoặc đã hình thành nên một “quy tắc” nào đó mà chỉ dựa trên một trường hợp duy nhất!

Những ý tưởng được khái quát hóa thường ít có khả năng thay đổi! Định kiến là một ví dụ cực đoan về việc tạo dựng niềm tin dựa vào lượng bằng chứng ít ỏi. Chẳng hạn như, chỉ dựa vào hai người thích màu tía mà tôi từng hợp tác, tôi đã vội nhận định “Tất cá những người thích màu tía đều lười biếng”; hoặc được thể hiện một cách tinh tế hơn (đổ lỗi cho ai đó về quan niệm này) như là “Đừng hiểu sai ý tôi, tôi quý những người thích màu tía; thực ra một vài

người bạn thân của tôi thích màu này mà họ thì lười lâm”.

Tuyên bố phản hồi nêu trên - “Chúng tôi không làm thế khi anh đang đi nghỉ” - là một kiều đối đáp hay. Những ví dụ cực đoan hoặc hài hước cũng có tác dụng tốt, giúp họ nhận ra mức độ vô lý của điều gì đó được khái quát hóa thành quy luật phổ biến. Tôi cũng thích đưa ra ý kiến phản hồi hóm hỉnh cho những nhận định vô lý - trong ví dụ trên, chuyện gì sẽ xảy ra nếu bạn nói “Liệu có mất mát gì không nếu chúng ta thử làm theo cách khác?”.



Quy tắc, luật lệ là những công cụ tuyệt vời đề mọi người tuân theo trong một hoạt động chung nào đó. Tuy nhiên, đối với những quy tắc xuất phát từ niềm tin cố hữu, mang tính bắt buộc như “Tôiphái…”, “Bạn nên…” hoặc (gián tiếp) “Nhà chức trách cân hành động để giái quyết chuyện này!”, việc đặt câu hỏi nghi vấn quá thẳng thắn có thề sẽ dẫn đến xung đột. Vì thế, câu hỏi kiều như “Điều gì sẽ xáy ra nếu loài chó không phái lúc nào cũng đuổi bát mèo?” có khi lại tốt hơn so với việc hỏi thẳng “Ai nói vậy?”.

Lối nói kèm theo những thông tin mang tính giả định, phỏng đoán rất phổ biến trong các cuộc nói chuyện trước công chúng, và đặc biệt được các chính trị gia ưa chuộng áp dụng đề trả lời phỏng vấn. Thật hữu ích nếu học được cách nhận biết khi nào ai đó đang đưa ra những giả định, phỏng đoán và bạn có thề áp dụng chúng nhằm nâng cao khả năng thuyết phục. Nếu cho rằng người đưa ra quyết định là quan trọng, chúng ta có xu hướng công nhận những điều phỏng đoán kia là sự thật. Vì vậy, đề xác định mức độ chính xác của các giả định, hãy đặt câu hỏi đề khai thác thêm thông tin.



Đây là một tuyên bố mang tính chung chung vì nó hàm ý rằng không bao giờ có thể thành công mà không phải trải qua gian nan thử thách - cứ như thể đó là một quy luật “bất di bất dịch” vậy! Cho nên hãy làm sáng tỏ những ẩn ý nằm sau niềm tin này.

Vì sao không có thành công nào đạt được dễ dàng mà không trải qua thử thách?

Lý do gì đã dẫn đến niềm tin này?

Liệu tôi có thể giúp họ nghĩ hoặc nhớ lại một tình huống nào đó họ đã gặt hái thành công dễ dàng, không cần phải hao công tổn sức - nhằm làm mất giá trị của lời tuyên bố quá đại khái như trên?



Chúng ta sẽ xem xét thêm về các “niềm tin hạn hẹp” ở chương 14. Niềm tin hạn hẹp là những tuyên bố mang tính tổng quát về những điều ta cho rằng không thể đạt được. Theo đó, ta tự giới hạn khả năng của bản thân, cũng như đóng chặt luôn những “cánh cửa” lựa chọn khác vừa mới mở ra trước mắt. Quả thực là kiểu niềm tin này đã phản ánh rõ bản chất giới hạn của “bản đồ” (cách nhìn) về thế giới thực tại của mỗi cá nhân. Chúng ta đã tùy tiện đặt ra những “ranh giới” chỉ dựa trên một vài trải nghiệm sống nào đó. Vậy thì làm thế nào để vượt qua những giới hạn hiện tại và khám phá

những vùng “cấm” của bản thân? Hãy cân nhắc lợi ích khi chấp nhận “vượt rào” bằng cách tự kiểm tra: “Tôi có thể làm được điều gì mà lúc này tôi cho rằng mình không thể làm? Khả năng tồi tệ nhất nào có thể xảy ra nếu tôi làm thử và mọi thứ “đi sai đường”? (Hãy nhớ rằng chúng ta học hỏi từ những cái gọi là “thất bại”).

Để vượt lên niềm tin hạn hẹp, có lẽ tất cả những gì ta cần là sự trợ giúp của ai đó. Vậy ai có thể giúp đỡ, cùng ta tiến bước trong hành trình khám phá những khả năng tiềm ẩn? Tôi muốn chia sẻ với các bạn câu chuyện sau:

Một vài người trong làng muốn thành lập một dàn đồng ca. Chúng tôi biết rằng cần phải có một người chỉ đạo âm nhạc giỏi, có khả năng làm việc với những ca sĩ không chuyên, nhưng không ai nghĩ ra được người nào có thể làm được việc này. Chúng tôi thất vọng với đề xuất ấy, song vẫn sẵn sàng tiếp nhận nhiều lựa chọn khác. Rồi vài tháng sau đó - Hoàn toàn bất ngờ! - Wendy (người phụ trách dàn hợp xướng) gặp Ros (một ca sĩ chuyên nghiệp) tại một buổi tiệc được tổ chức trong làng, và Ros đã đồng ý làm người hướng dẫn cho ban nhạc. Hơn một năm qua, dàn hợp xướng ngày càng gặt hái nhiều thành công dưới sự dẫn dắt đầy hứng khởi (và cũng rất kiên nhẫn) của Ros!



Kết luận

Học cách lắng nghe và đoán được ẩn ý của người nói sẽ cho ta những gợi ý về cách thức tư duy của ai đó. Ví dụ như, không ngần ngại tìm hiểu thêm về những điều đang được chia sẻ và suy nghĩ vì sao người ấy lại nói như vậy, cũng như cách thức họ diễn đạt. Điều này thực sự hữu ích trong giao tiếp với người khác, thể hiện qua những lợi ích sau:

1. Giúp ta truyền đạt thông tin chính xác hơn

2. Giúp ta kiểm tra xem mình hiểu ý họ đến đâu

3. Có thể giúp người khác điều chỉnh hướng suy nghĩ của bản thân

4. Giúp ta kiểm tra suy nghĩ của mình

Đây là nền tảng giúp bạn suy nghĩ và lựa chọn cách thức trình bày, diễn đạt ý muốn của mình. Chúng ta sẽ tìm hiểu thêm về điều này ở chương tiếp theo.

Chương 10 Không chỉ là bạn nên nói gì, mà còn là bạn nên nói như thế nào…

Phần mở đầu

Chúng ta đã đề cập đến kỹ năng lắng nghe ở hai chương trước, vậy bạn thường sử dụng cách thức diễn đạt nào? Làm sao đề trình bày điều gì đó theo hướng dễ hiều hơn hoặc làm nó trở nên thuyết phục hơn? Chúng ta sẽ xem xét tám ví dụ khác nhau về cách thức sử dụng ngôn ngữ sao cho thuyết phục.

LƯU Ý! - Bạn phải suy xét cẩn thận và hãy nhớ đến quy tắc 3R đề việc thuyết phục không trở thành hành động lôi kéo.

Ví dụ 1 - Liên kết các ý tưởng



Khả năng liên kết dược hai ý tưởng với nhau một cách liền mạch có thể là một công cụ thuyết phục mạnh mẽ. Sự liền lạc dó xuất phát từ ngôn từ bạn sử dụng, cũng như cách nói của bạn. Tám kỹ thuật diễn dạt này sẽ phát huy hiệu quả hơn khi bạn chú ý dến âm diệu của giọng nói – nhỏ nhẹ và từ tốn sẽ tạo bước khởi dầu tốt dẹp.

Ví dụ 2 - Khéo léo đưa ra yêu cầu



Ở đây, mệnh lệnh hoặc lời hướng dẫn được đưa ra ở mức có thể chấp nhận bằng cách sử dụng dạng câu hỏi. Thậm chí bạn có thể nói gián tiếp như "Ở đây gió quá'.". Có rất nhiều cách sử dụng ngôn ngữ một cách khéo léo để chuyển câu mệnh lệnh thành lời yêu cầu lịch sự.

Ví dụ 3 - Đặt câu hỏi một cách khôn khéo



Việc đặt câu hỏi một cách khôn khéo có thể thật sự hữu ích trong giao tiếp. Đối với tôi, đây là một trong những công cụ có lợi ích thực tiễn nhất của NLP. Tôi đặc biệt sử dụng nó trong các khóa đào tạo của tôi.

Bạn hãy tự mình thử nghiệm trước; đồng thời lưu ý đến sự khác biệt giữa việc nói "Cho tôi biết…" (thường được nói với giọng điệu gay gắt hoặc ra lệnh) và "Tôi thật sự rất muốn biết.", "Tôi muốn biết…" hay "Tôi muốn hiểu. " (có xu hướng được sử dụng với âm điệu nhẹ nhàng hơn). Cụm từ "Cho tôi biết" hoặc "Hãy cho tôi biết" có thể khiến họ tức giận và gây ra tác động hoàn toàn trái ngược với những gì bạn muốn nói. Bên cạnh đó, cũng cần để ý đến hướng di chuyển của đầu khi bạn nói những lời này. Chẳng hạn như khi nói "Hãy cho tôi biết.", đầu hơi đưa ra đằng trước; còn khi nói "Tôi thấy hiếu kỳ…", đầu

hơi ngửa ra sau, có khi nghiêng sang một bên một chút, và mặt hơi hất lên.

Ví dụ 4 - Hiểu và vận dụng hợp lý lời nói phủ định



Một trong những bài học lớn mà tôi đúc kết được từ quá trình nghiên cứu NLP là bộ não con người không "nghe" những điều mang tính phủ định ("Không…", "Đừng…", "Chớ.", v.v.). Thoạt đầu nghe qua thì có vẻ như không đúng. Nhưng hãy nghĩ về việc nói với đứa trẻ "Đừng chạm vào đó!" thì điều gì sẽ xảy ra? Nhiều khả năng là chúng sẽ chạm vào.

Một ví dụ khác là trong lĩnh vực thể thao, như bộ môn tennis chẳng hạn, bạn đánh đôi và khi bạn sắp thực hiện một cú giao bóng thì người cùng chơi với bạn căn dặn "Làm gì thì làm nhung cậu đừng để sai sót đến lân thứ hai đấy nhé!". Lập tức bạn sẽ nghĩ ngay đến điều gì - "sai sót lần thứ hai". Như thế có nghĩa là tâm trí bạn bị hút vào khía cạnh khẳng định - "sai sót" - trong lời nói của người kia và do đó gây ra tác động ngược lại với kết quả mong muốn.

Tuy nhiên, như trong hình minh họa, bạn cũng có thể sù dụng cách nói này khi muốn "kích" ai đó làm điều gì, đồng thời cũng giúp nhận ra khi nào người khác đang áp dụng nó với bạn. Một lần nữa, âm điệu và giọng nói có thể giúp bạn thể hiện rõ quan điểm "Con không phái làm nó vào lúc này.!" (với trọng âm nhấn ở chữ "phải" bằng cách nói từ đó chậm hơn và ít nhiều tạo sự khác biệt cho nó, ví dụ như nói hơi to hoặc hơi nhỏ hơn một chút so với các từ khác).

Ví dụ 5 - Sức mạnh của câu trích dẫn (Quote)



Lại một câu chuyện khác về chơi gôn. Nếu không có gì thay đổi, trận đấu của chúng tôi dự kiến sẽ diễn ra vào thứ bảy. Trong thời gian tập luyện, John, một trong những bạn chơi của tôi, nói rằng anh ấy đã nghe Colin Montgomery (một trong những tay gôn xuất sắc nhất châu Âu) đưa ra một vài lời khuyên trên kênh truyền hình Sky Sports hôm đầu tuần. Theo như lời John nói thì Colin cho rằng rắc rối thường gặp đối với các tay gôn (những kẻ nghiệp dư như tôi chứ không phải những tay gôn nhà nghề) là cầm gậy đánh gôn quá chặt, tạo ra độ căng khiến ta không thể thao tác một cách nhẹ nhàng. Bởi vì John trích lời của một nhân vật nổi tiếng nên tôi ghi nhớ lời khuyên đó một cách nghiêm túc. Thế là tôi bắt đầu tập luyện, vượt qua nhiều vòng thi đấu và cuối cùng giành chiến thắng trong trận đấu chiều thú bảy! Nếu John nói với tôi rằng "Này Phil, đừng có cầm gậy quá chặt", tôi có thể nghe theo hoặc bỏ ngoài tai lời khuyên đó. Quả thực, có thể tôi sẽ cảm thấy bị xúc phạm khi ai đó bảo mình nên làm gì.



Bạn có thề nhận thấy ảnh hưởng của ai đó khi họ nói với bạn (hoặc với một người nào khác) "Để tôi cho cậu một vài lời khuyên.", đặc biệt kèm theo một ngón tay chỉ trỏ. Bạn có thường đưa ra lời khuyên cho một người mà không buồn thiết lập sự hòa hợp ban đầu đề tìm hiểu xem liệu họ có cần lời khuyên của bạn hay không? Bất kề bạn thề hiện theo cách nào (âm điệu, ngôn ngữ cù chỉ và nét mặt, bối cảnh), việc lên mặt hoặc ra vẻ hiều biết thường không phải là cách khôn ngoan đề giành được cảm tình của bạn bè và gây ảnh hưởng đến

người khác.

Ví dụ 6 - Sử dụng các giả định (Presuppositions)



Bạn muốn người ta làm điều gì đó nhưng lại không đề họ tự do hành động, vì thế bạn đưa ra một số lựa chọn hạn chế (đề họ khỏi phải nghĩ ngợi gì thêm!). Trong hình minh họa, lời giả định “Ta nên ‘thịt’mi.?” đưa ra hai lựa chọn bắt buộc là “ngay bây giờ” hay “lát nữa”. Như vậy, những phương án lựa chọn khác, như “không ăn thịt” chẳng hạn, đã bị loại bỏ từ đầu.

Những ai từng tham gia các khóa đào tạo kỹ năng bán hàng đều có thề nhận thấy cách nói giả định/ phỏng đoán này giống như cách thức “kết thúc bằng lựa chọn” (the alternative close). Người bán hàng không bao giờ hỏi bạn rằng liệu bạn có thích những sản phẩm họ đang chào bán hay không (vì có thề bạn sẽ trả lời “Không”). Thay vào đó, họ chỉ hỏi “Anh/ chị thích màu xanh hay màu đỏ?”, “Anh/chị muốn lấy ngay hay chúng tôi sẽ chuyển đến nhà cho anh/chị?”, “Anh/chị muốn mua một hộp hay hai hộp?” và cứ thế tiếp diễn.

Chúng ta thường sù dụng các giả định như thế nhưng hầu như chẳng mấy khi chú ý. Những ví dụ ở đây giúp bạn nhận thức tốt hơn về những kiều mẫu ngôn ngữ khác nhau đề vận dụng chúng và nhận ra khi nào thì người khác sù dụng chúng trong khi nói chuyện với bạn.

Ví dụ 7 - Sử dụng những hình ảnh ẩn dụ (Metaphors)

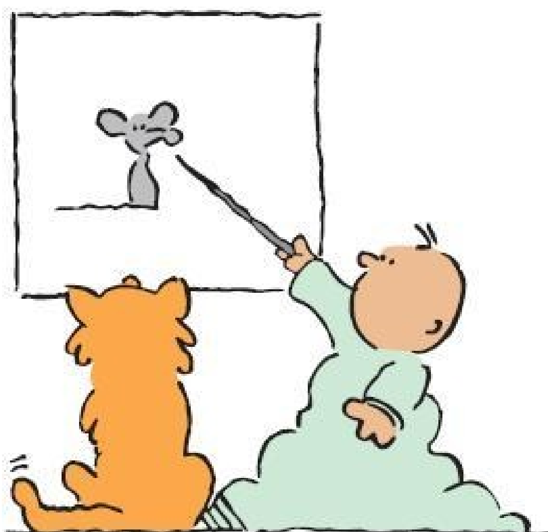


Tôi thích những câu chuyện và hình ảnh ẩn dụ. Tôi nghĩ các hình ảnh ẩn dụ cũng giống như những câu chuyện cực ngắn. Chúng giúp minh họa, giải thích rõ hơn cho các ý tưởng, khái niệm. Ví dụ, bạn đang tìm cách giải thích vấn đề nào đó với một đồng nghiệp và nhận được một cái cau mày khó hiểu. Bạn có thể sù dụng hình ảnh ẩn dụ hoặc áp dụng phép ngoại suy để giúp họ - “Tôi xin nói theo cách khác, anh biết là sẽ nhu thế nào khi.”.

Tôi đã sử dụng nhiều hình ảnh ẩn dụ trong sách này, chẳng hạn như: bốn trụ cột (the four pillars), bộ công cụ cuộc sống (life toolbox), chìa khóa (key), bản đồ (map), củ hành (onion)…

Tôi cho rằng những hình ảnh ẩn dụ sẽ giúp người nói truyền đạt thông điệp theo cách thức thú vị, hấp dẫn hơn.

Ví dụ 8 - Sử dụng các câu chuyện (Stories)



Theo kinh nghiệm của cá nhân tôi, mọi người đều thích những câu chuyện kề,

nhất là những câu chuyện hay, hấp dẫn. Khi bạn kể chuyện, mọi người sẽ cảm thấy thư giãn và cởi mở hơn với những ý kiến đề xuất lồng ghép trong đó; họ sẵn sàng tiếp nhận và học hỏi theo cách hoàn toàn vô thức. Nhưng nếu bắt gặp vẻ thẫn thờ trên khuôn mặt của ai đó, bạn có thể hiểu là mình đã quá cao hứng - điều này xảy ra khi tôi cố kể những chuyện xoay quanh trò đánh gôn cho người không chơi gôn. Vì vậy, dùng câu chuyện minh họa để truyền đạt quan điểm có thể sẽ rất hiệu quả và có khả năng được người khác nhớ đến nhiều hơn, lâu hơn. Do đó, bạn nên chuẩn bị sẵn ngay bây giờ một "bụng" chuyện kể và cả hình ảnh ẩn dụ thích hợp để dùng khi cần.

Các "tình huống nghiên cứu" (case study) là một trong những ứng dụng thành công khi sử dụng các câu chuyện để làm ví dụ minh họa. Khi đó, người nghe có quyền lựa chọn (và cả trách nhiệm) quyết định liệu quan điểm mà bạn đang trình bày (thông qua tình huống nghiên cứu hoặc câu chuyện) có áp dụng được cho hoàn cảnh của họ hay không. Một lần nữa, cũng giống như phần lớn các ví dụ trước đó, bạn đang trình bày ý tưởng của mình theo cách thức gián tiếp nhằm giúp người nghe tự lựa chọn chứ không chỉ tập trung vào việc khuyên họ nên làm gì. Đúng là trên thực tế bạn đang khuyên bảo họ nhưng theo cách tinh tế, khéo léo với thái độ hòa hợp và làm người nghe cảm thấy hứng thú.



Tất cả những kỹ thuật trên đều có sức ảnh hưởng mạnh mẽ. Nhưng cũng giống như phần lớn các kỹ thuật khác trong NLP, bạn hãy thực hành thường xuyên để hoàn thiện khả năng sử dụng những công cụ đơn giản mà thiết thực này.

Chương 11 Ngôn ngữ không lời

Phần mở đầu



Tôi xin mượn câu nói của Lauren (nhân vật nổi tiếng trong chương trình hài kịch truyền hình của Catherine Taten(*)) - “Hãy nhìn mặt tôi xem tôi có vẻ gì bất an không?” - đề minh họa cho điều sắp được trình bày sau đây. Câu nói này quá quen thuộc và tóm lược toàn bộ quá trình nghiên cứu về ngôn ngữ hình thể (body language). Bạn hiều chính xác những gì cô ấy muốn nói phải không?



(*) Catherine Tate là một người mẫu, diễn viên hài kịch kiêm diễn viên diện ảnh người Anh. Cô dã dạt dược vô số giải thưởng cho chương trình The Catherine Tate Show, dồng thời dược dề cử một giải International Emmy Award và bốn giải thưởng của Viện Hàn lâm Nghệ thuật Điện ảnh và Truyền hình Anh quốc (BAFTA).

Tôi muốn mở rộng ý nghĩa của cụm từ ngôn ngữ hình thể và giới thiệu hai sắc thái biều hiện của nó là ngôn ngữ nét mặt (face language) và ngôn ngữ ánh

mát (eye language), vì tôi cho rằng đó là nơi ta nhận được nhiều thông tin nhất khi đang đối thoại với người khác. Các bình luận viên thể thao thường đưa ra lời bình luận dựa trên ngôn ngữ hình thể của các cầu thủ bóng đá khi quan sát từ xa, nhưng khi trực diện nói chuyện với ai đó thì chính nét mặt, và đặc biệt là ánh mắt của họ, sẽ thể hiện được rất nhiều điều.

Bài tập trắc nghiệm bằng hình ảnh

CẢM XÚC NÀO GẮN VỚI HÌNH ẢNH NÀO?

Bài tập trắc nghiệm 1 - Thông tin truyền tải từ cơ thể, nét mặt và ánh mắt






1. SỢ HÃI
2. GIẬN DỮ
3. BUỒN BÃ
4. YÊU THƯƠNG
5. HIẾU KỲ
6. CHÁN NẢN
7. LO LẮNG
8. THAM LAM
9. TỰ TIN
10. QUYẾT TÂM







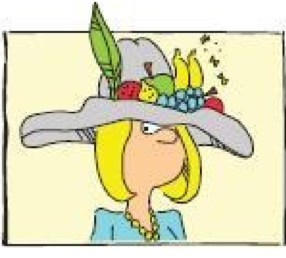

CẢM XÚC NÀO GẮN VỚI HÌNH ẢNH NÀO?

Bài tập trắc nghiệm 2 - Thông tin truyền tải từ nét mặt và ánh mắt





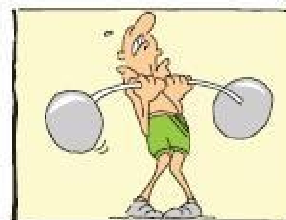


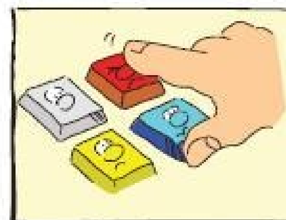


1. NGHỊCH NGỢM
2. NGƯỢNG NGÙNG
3. VUI VẺ
4. E NGẠI
5. HY VỌNG
6. TÒ MÒ
7. LÚNG TÚNG/BỐI RỐI
8. THẤT VỌNG
9. BẤT NGỜ/CHOÁNG
10. SỢ HÃI













Đề hiều các biều hiện trên nét mặt và ánh mắt của nhân vật ở những bức hình trên, bạn hãy dùng ngón tay che đi phần thân của nhân vật.

Ánh mắt cũng nói lên rất nhiều điều phải không? Theo bản năng, chúng ta có thể nhận biết ngay những gì người khác muốn thể hiện qua đôi “cùa sổ tâm hồn” họ. Nếu nghiên cứu kỹ ngôn ngữ ánh mát, ta có thề nâng cao và hoàn thiện những kỹ năng nhận biết này.

Nếu cảm thấy thích thú, bạn có thề tiến hành thù nghiệm với một vài người bạn. Hãy yêu cầu một người nói với người kia về những điều bản thân thật sự

quan tâm. Bạn ngồi sang một bên đề có thề nhìn thấy được ánh mắt của người nói mà không can dự vào cuộc đối thoại. Chỉ cần lưu ý đến ánh mắt và các cù động của đôi mắt họ (như: chớp mắt nhiều hay ít, mắt chủ yếu ngước lên hay nhìn xuống, mắt có đảo qua đảo lại hai bên thường xuyên không…). Dĩ nhiên hành động chớp mắt là một biều hiện tự nhiên về mặt sinh học, nhưng nếu mắt chớp nhiều hơn mức bình thường tức là họ đang bị áp lực nào đó (như: nói dối, lo sợ.).



Vậy, các cử động của mắt và những gì người đó đang nói, hay đang suy nghĩ có mối liên hệ với nhau như thế nào? Ví dụ, khi mọi người đang tưởng tượng về điều gì đó, ánh mắt họ thường chớp nhẹ hoặc có xu hướng nhìn lên. Tôi còn nhớ đã từng bị thầy giáo rầy la trên lớp là “Câu trá lời không có trên trân nhà đâu Miller’.” - Tôi là người tư duy bằng hình ảnh và trần nhà là nơi tôi tưởng tượng ra được rất nhiều điều, vì vậy tôi có thể “nhìn thấy” câu trả lời ở trên đó.

Khi mọi người hướng vào nội tâm để kiểm tra cảm nhận của mình hoặc tự nói thầm với bản thân về điều gì đó, bạn có thể nhận thấy mắt họ thường nhìn xuống. Theo kinh nghiệm của cá nhân tôi, mắt đảo qua lại hai bên nhiều là một biểu hiện rất khác thường, nó cho thấy họ đang nghe ngóng điều gì đó khác.



LƯU Ý! - Khi bạn nhìn vào mắt người khác, hãy thật thận trọng và kín đáo! Nhìn chăm chăm vào mắt là điều không bình thường, có thể chuyển tải sai thông điệp đến người đối diện.

Chương 12 Các “bộ lọc” nhận thức

Phần mở đầu



Như đã trình bày ở phần trước, mỗi người là một cá thề độc đáo và hành động theo “bản đồ thế giới” - hay thế giới quan - của riêng mình. Sau đây là một loạt ý tưởng khác có thề giúp ta hiều được chính mình và người khác, bao gồm: những điều chúng ta quan tâm, ưu tiên trong cuộc sống - hay nói cách khác, đó là cách thức chúng ta sàng lọc thông tin nhận được. NLP sẽ giới thiệu các “bộ lọc” (xu hướng nhận thức) như thế này, một trong những ví dụ điền hình là sự khác biệt giữa người lạc quan và người bi quan.



Chiếc ly này đầy 1/2 hay vơi 1/2?

Quan điểm giữa họ có nhất quán không?

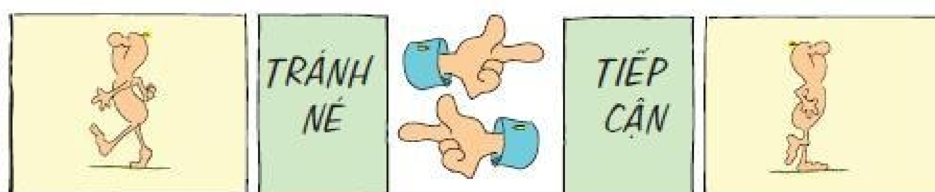
Họ có thể nhìn nhận sự việc khác đi trong những bối cảnh nào?

Trong quá trình giao tiếp với nhau, việc hiểu các “bộ lọc” của người khác sẽ

giúp bạn biết được họ đang nhìn ở góc độ nào. Từ đó bạn điều chỉnh lại cách nhìn của mình sao cho phù hợp hơn với cách nhìn của họ. Vì vậy, đây là một công cụ khác giúp tạo sự hòa hợp trong giao tiếp.

Sau đây là năm “bộ lọc” thông dụng nhất:

Bộ lọc 1 - “Tiếp cận” và “Tránh né”

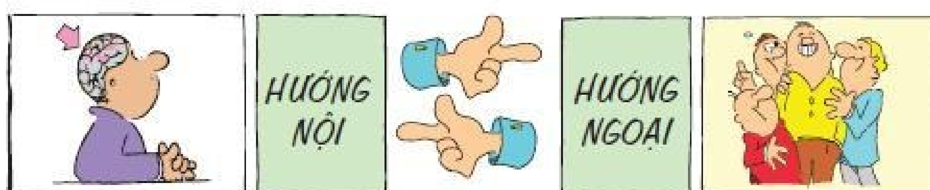


Bạn có nhận thấy rằng một số người rất tập trung và có động lực thúc đẩy cụ thể? Họ có những mục tiêu, mục đích rất rõ ràng. Họ có tầm nhìn cho chính bản thân, tầm nhìn về tương lai của gia đình hay của doanh nghiệp họ đang điều hành. Họ năng động và hào hứng thực hiện mọi việc. Tuy nhiên, họ ít khi dừng lại để nghĩ về những rắc rối tiềm ẩn. Họ có xu hướng đè bẹp những gì cản trở họ. Đây là những người có xu hướng tiến tới. Họ biết bản thân mình muốn gì và câu cửa miệng của họ là “Tôi muốn…”.

Trái lại, những người có xu hướng “tránh né” thường chăm bẵm vào những điều mình không muốn. Họ cố tránh những nguy cơ và đảm bảo mọi thứ phải an toàn trước khi tiến lên. Họ cũng có khả năng dự đoán các vấn đề và giải quyết chúng nhưng vì quá “phòng xa” và ngại mạo hiểm mà đôi khi họ vuột mất cơ hội quý giá. Họ thường hay than phiền. Có thể họ không giỏi đưa ra mục tiêu bởi hầu hết mọi thứ trở nên kém triển vọng qua cách nhìn của họ. Nhìn chung, họ là những người khá tiêu cực.

Trong giao tiếp, những câu hỏi đơn giản sẽ giúp bạn khám phá ra ai là người có xu hướng “tiếp cận” và ai là người có xu hướng “tránh né”. Ví dụ, “Điều gì là quan trọng đối với bạn khi mua nhà?” - những người “tiếp cận” có thể tập trung vào kiểu nhà mà họ thích sống, lạc quan về xu hướng tăng giá nhà, trong khi những người “tránh né” sẽ kể lể về những điều không tốt ở nơi đang sống, và lo lắng trước những khó khăn trong việc tìm kiếm một nơi ở tốt hơn, lo sợ giá nhà có thể sẽ sụt giảm.

Bộ lọc 2 - “Tự đánh giá” và “Nhận sự đánh giá”

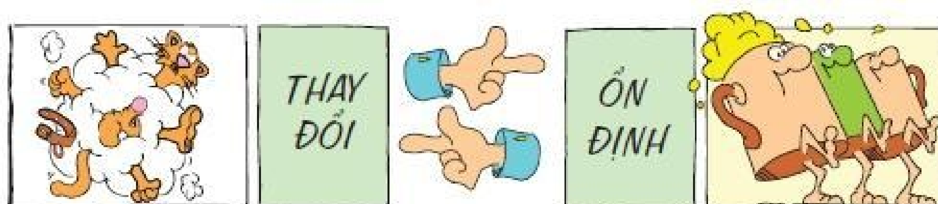


Một số người dường như rất tự tin và tích cực. Họ tin tưởng vào phán đoán của chính mình và luôn muốn tự mình giải quyết các vấn đề. Họ tự chiêm nghiệm đề kiểm tra xem liệu hành động nào đó là đúng hay sai, không cần sự đánh giá và đảm bảo của người khác.

Người theo xu hướng "tự đánh giá" thường nói "Chỉ đơn gián là tôi biết thế'.".

Trái lại, người có xu hướng "nhận sự đánh giá" thường trông đợi người khác xác nhận những suy nghĩ, quan điểm và quyết định của mình - "Người ta nghĩ thế nào về điều này?". Họ không tin tưởng vào phán đoán của bản thân và phụ thuộc vào nhận định của người khác.

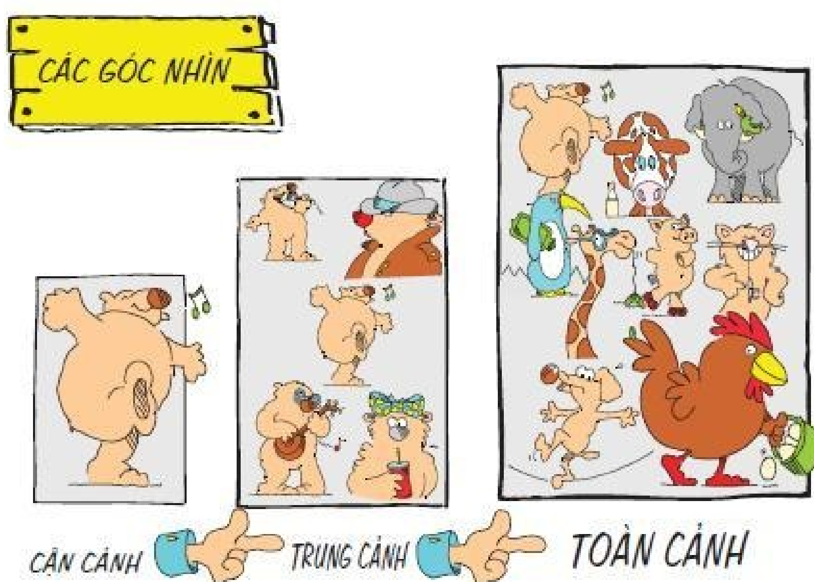
Bộ lọc 3 - "Ổn định" và "Thay đổi'



Một số người luôn nỗ lực đề đạt được sự ổn định lâu dài trong cuộc sống như: làm cùng một công việc, chọn mua cùng một loại xe, v.v. Họ không thích những xáo trộn, biến động đột ngột do sự thay đổi mang lại và kiên quyết chống lại ý tưởng thay đổi. Tính ổn định liên tục là điều quan trọng đối với họ.

Những người thích thay đổi sẽ dễ cảm thấy nhàm chán nên thường xuyên "nhảy" việc, đổi mới cách thực hiện các hoạt động thường ngày. Họ mở lòng chào đón sự thay đổi và những ảnh hưởng tích cực mà nó có thề mang lại bằng cách xem xét hiện trạng và có cái nhìn mới mẻ về cách thức hành động. Trong mắt những người không thích thay đổi, họ có thề bị xem là những "kẻ gây rối".

Bộ lọc 4 - "Bức tranh lớn" và "Bức tranh nhỏ"



"Điều chỉnh góc nhìn" - một công cụ yêu thích khác của tôi trong "bộ công cụ NLP" - là khả năng nhìn sự việc dưới nhiều góc độ khác nhau từ chi tiết đến tổng thể. Ở hình minh họa trên, từ chi tiết nhỏ là một chú gấu, chúng ta mở rộng tầm nhìn, thấy được nhiều gấu hơn và rộng hơn nữa là cả thế giới động vật. Về mặt tính cách, mỗi người sẽ có những ưu tiên, thói quen nhìn nhận thế giới theo nhiều hướng khác nhau. Ví dụ, khi trò chuyện, một số người có xu hướng đi sâu vào "mảnh nhỏ" chi tiết, số khác lại có quan điểm bao quát hơn nên họ có thể nhìn thấy được "mảnh lớn" tổng thể sự việc.

Khi xem xét hoạt động kinh doanh của một doanh nghiệp, bên cạnh việc tìm hiểu chiến lược kinh doanh ("bức tranh lớn" - Họ làm gì? Làm cách nào để chiến lược này trở nên phù hợp với thị trường của họ? Họ nhận thấy doanh nghiệp mình đang đi theo hướng nào? v.v.) cũng cần phải đi sâu vào từng chi tiết để hiểu rõ về cách thức hoạt động ("bức tranh nhỏ" - như ở khâu bán hàng: Vì sao khách hàng lại mua hàng của họ? Họ tổ chức bộ phận bán hàng, đội ngũ nhân viên bán hàng nội bộ hoặc ngoài doanh nghiệp như thế nào? Chính sách đãi ngộ đối với nhân viên bán hàng ra sao? Phần trăm tiền hoa hồng được chia như thế nào? Nhân viên bán hàng có được phương tiện di chuyển và những lợi ích nào khác? v.v.).

Vậy bạn áp dụng "bộ lọc" này như thế nào trong giao tiếp hàng ngày? Ví dụ, khi tôi hướng dẫn cho các doanh nhân, họ có xu hướng tập trung vào những vấn đề cụ thể, có thể là vấn đề khiến họ phiền lòng nhất tại thời điểm đó. Vì thế, trước hết tôi yêu cầu họ có tầm nhìn rộng mở hơn để có thể hiểu đầy đủ bức tranh tổng thể và cảm nhận được chiến lược kinh doanh phù hợp nhất. Sau đó, chúng tôi bắt đầu mổ xẻ vấn đề cụ thể đang khiến họ phiền lòng. Điều thú vị là khi làm thế, bạn sẽ giúp họ có được cách nhìn mới về vấn đề cũ, mở ra nhiều khả năng mới để phát triển các giải pháp thay thế.

Bộ lọc 5 - Thước đo thời gian nào?



Mặc dù bạn tôi là người giỏi kể chuyện nhưng đôi khi, những câu chuyện của anh ta khiến tôi hơi khó chịu (nói cách khác, anh ta không tạo được sự hòa hợp với tôi). Ví dụ, trong lần đi chơi với một nhóm bạn, cậu ấy bắt đầu nhắc lại những sự cố từ chuyến đi trước. Ban đầu, việc đó không có gì là nghiêm trọng nhưng tình hình vẫn không thay đổi. Cậu ta chỉ muốn nói về những điều đã xảy ra trong quá khứ. Sau mười phút lắng nghe, tôi tự nhủ "Đừng quan tâm đến chuyến đi trước, hãy tập trung vào chuyến đi lân này, vào những việc chúng ta sáp làm bây giờ đi!".

Trong khi đó, một số người lại bị ám ảnh bởi tương lai. Họ chỉ nói về những mơ ước và kế hoạch tương lai, như: những dự định cho kỳ nghỉ sắp tới, hy vọng được trúng số… hoặc những lời đại loại như "Mọi chuyện sẽ ổn khi tôi có một chiếc xe mới, một công việc mới, hay một ngôi nhà mới, một người bạn đời.". Họ sống trong một tương lai bất định, có khi là viển vông. Đôi khi, nghĩ "xa xôi" có thể cũng thú vị và đó là điều mà hầu hết mọi người đều làm, nhưng đừng quá đà đến mức khiến ta quên đi cuộc sống hiện tại.

Có lần, tôi tham dự một buổi học về đồ gốm thủ công. Người đàn ông ngồi xe lăn bên cạnh tôi nói rằng anh ta yêu thích nghề làm gốm bởi nó giúp anh quên hết mọi thứ khác và chỉ tập trung vào công việc hiện tại mà thôi. Không chỉ có thế, tôi nhận thấy không gian sáng tạo của hội họa và âm nhạc cũng có tác dụng thần diệu như vậy.

Kết luận

Ở đây, chúng ta có năm cách thức sàng lọc thông tin khác nhau. Chúng giúp tô điểm cho thế giới quan của mỗi người. Tôi đã trình bày những mặt tiêu cực (do quá cực đoan) của từng cách thức, nhưng sẽ hữu ích hơn khi xem mỗi "bộ lọc" như là một thể liên tục hoặc một dải quang phổ. Bạn thấy mình đang thiên về xu hướng nào hơn và sẽ linh hoạt điều chỉnh ra sao?

Mặc dù bạn có thể nhận thấy những kiểu mẫu hành vi chung giữa bạn và người khác, nhưng cũng có tình huống mà bạn sẽ phải tự quyết định “bộ lọc” nào là quan trọng hoặc phải điều chỉnh nhận thức của mình từ đầu này đến đầu kia của thang đo. Vì thế, việc quan sát hành vi của người khác ở một thời điểm nào đó sẽ giúp ích cho bạn theo nhiều cách khác nhau. Thực tại luôn thay đổi, nên đừng đóng khung nhận thức của mình theo một “bộ lọc” nhất định nào.

Chương 13 Những lựa chọn, phần 1: Hãy nhìn sự việc theo một cách khác….

Phần mở đầu



Trở lại với câu chuyện về ly nước, cũng vẫn là ly nước ấy, bạn có thề thấy nó đầy một nửa hoặc vơi một nửa. Giả sử ban đầu bạn nghĩ nó vơi một nửa, và sau đó được thuyết phục hoặc tự thay đổi suy nghĩ rằng nó đầy một nửa.

Bạn có cảm nhận được sự khác biệt giữa hai cách nhìn không?

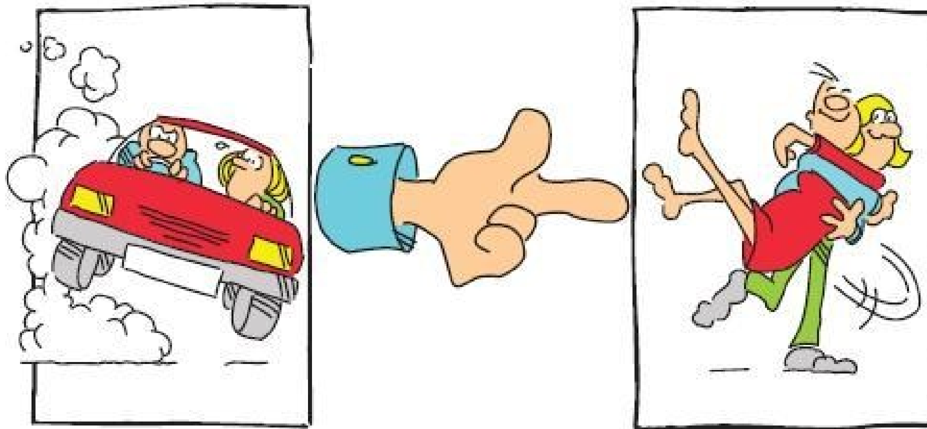
Bạn có cảm thấy khá hơn với cách nhìn mới?

Cùng một ly nước, nhưng bạn đã thay đổi quan điềm hoặc nhận thức về nó!

Khi nhìn lại cuộc đời mình, bạn nhận thấy mình đã làm điều này rất nhiều lần rồi. Chẳng hạn như đứa bạn học mà lúc đầu bạn không thích… nay lại trở thành người bạn thân thiết, bạn đâm ra "nghiện" một chương trình truyền hình nào đó một khi đã quen với khiếu hài hước của các diễn viên.

Vậy, chúng ta có thề thay đổi nhận thức của mình khi cần? Dĩ nhiên là có thề. Điều bạn cần làm là tập cho mình có được nhiều cách nhìn khác nhau. Một số cách nhìn sẽ giúp bạn cảm thấy tốt hơn, nhận ra những ý nghĩa lớn lao hơn và theo đó cho phép bạn hành động hiệu quả hơn.

Từ tiêu cực đến tích cực

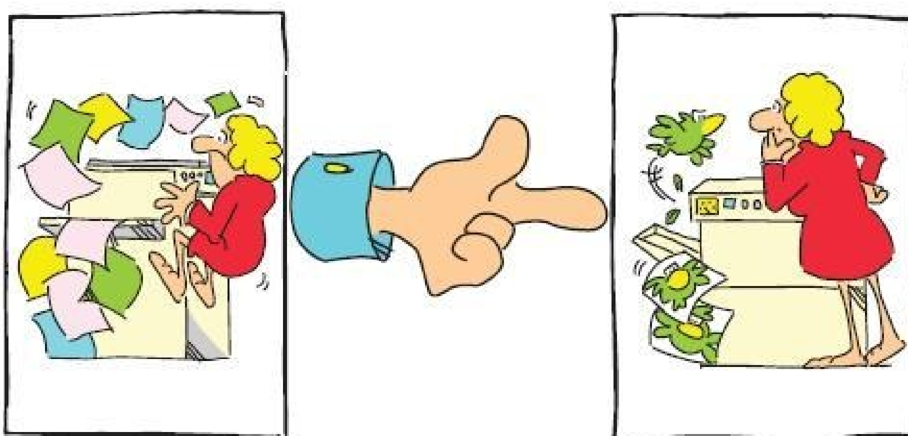


Xin lấy ví dụ về việc lái xe. Giả như ai đó chạy băng ngang đầu xe hoặc húc vào đuôi xe của bạn. Lúc này, bạn có sự lựa chọn. Bạn có thề chọn cách mắng nhiếc người lái xe kia hoặc dùng nắm đấm đề thị uy - nhìn chung là tỏ ra bực tức! Điều này có ảnh hưởng gì đến bạn hoặc người lái xe kia không? Ai sẽ đến nơi làm việc trong trạng thái nóng nảy khó chịu, người kia hay là bạn? Tuy nhiên, bạn cũng có thề lựa chọn cách nhìn khác. Sẽ ra sao nếu bạn tự nhủ "Mình thấy tội cho anh ta khi lái xe bất cân nhu thế!". Làm vậy, liệu bản thân bạn sẽ cảm thấy khá hơn và ít có khả năng gây ảnh hưởng đến những người xung quanh? Có thề lắm chứ!

"Một hành vi tự nó không có ý nghĩa gì cá.

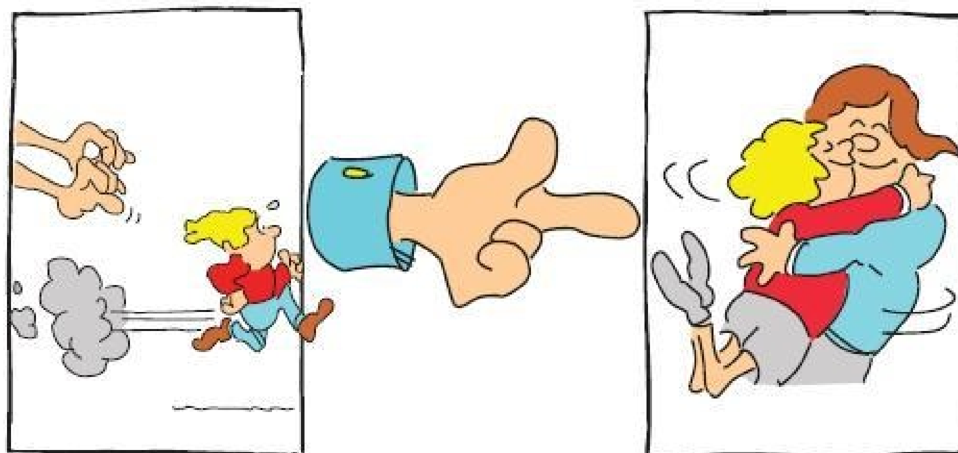
Bạn có thể làm cho nó có ý nghĩa - đặc biệt khi bày tỏ quan điểm khác bòng thái độ hòa hợp, sáng tạo và phù hợp."

- Reg Connolly

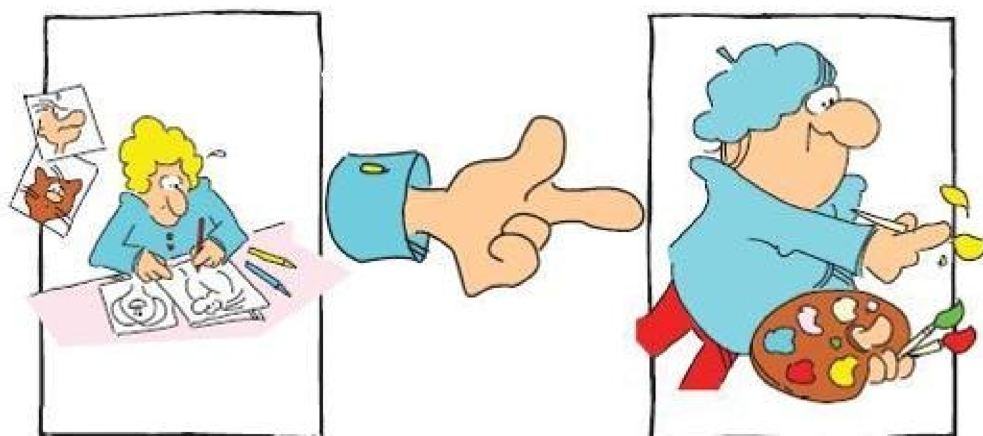


Tôi nhận thấy việc chuyền đổi thái độ từ tiêu cực sang tích cực là một công cụ có sức ảnh hưởng thật sự mạnh mẽ. "Cái máy tính/máy photocopy/máy in/ điện thoại/iPod/đâu đĩa DVD này khiến tôi bực mình vì nó không biết cách hoạt động!" là một quan điềm rất tiêu cực. Chiếc máy vô tri vô giác không thề

làm cho ai bực mình, chỉ có bạn tự khiến mình điên tiết lên mà thôi. Và tức tối như vậy cũng không thể giúp bạn giải quyết vấn đề. Vậy quan điểm thay thế ở đây là gì? Bạn nghĩ sao về ý tưởng "Tôi tò mò muốn biết vì sao nó không hoạt động. Tôi có thể thử cách khác, nhờ ai đó giúp đỡ, hoặc thậm chí là tự đọc sách hướng dẫn".



Phương pháp chuyển đổi thái độ theo hướng tích cực cũng phát huy tác dụng tốt với các mối quan hệ. Sau một ngày làm việc cực nhọc, mệt mỏi, bạn rất dễ cảm thấy khó chịu với người khác, nhất là với con cái nếu chúng làm điều gì đó khiến bạn phật ý. Nhưng thay vì tỏ ra bực tức, hãy tự nhủ "Mình không thương các con sao?" để xem có khá hơn không. Làm vậy có thể sẽ ảnh hưởng tốt đến bạn lẫn con cái của bạn.



Dù đang làm việc trong lĩnh vực nào, bạn sẽ rất dễ dàng cảm thấy phiền muộn, không hài lòng với chính mình hoặc thậm chí tự trừng phạt mình. Nếu mọi việc không diễn ra thuận lợi, bạn có thể nhìn cuộc đời theo hướng khác đi bằng cách nào? Hãy suy nghĩ về điều đó và tự đưa ra một số ý tưởng hữu ích cho bản thân (hoặc nếu bạn đang quan tâm đến người khác, vậy thì bạn có thể làm gì để giúp đỡ họ).

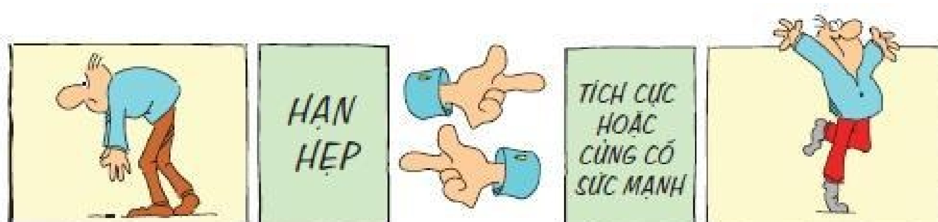
Trong khóa tập huấn, nếu một khách hàng cảm thấy buồn bực về bản thân, tôi thường giúp họ nhận ra mặt tích cực ẩn chứa nào đó ở những điều đã không diễn ra như ý muốn. Có thề họ không hoàn thành được một mục tiêu cụ thề, nhưng họ đã làm rất tốt. Có thề họ không giành được đơn đặt hàng nhưng khách hàng rất ấn tượng với ý kiến đề xuất của họ và sẽ mời họ tham gia chào giá cạnh tranh cho lần đặt hàng sau.

Có lần, vợ tôi nấu thử một món ăn mới cho bữa trưa, món súp hành kiều Anh. Món này ngon, nhưng không ngon như cô ấy mong đợi. Lúc này là giữa tháng giêng, vì thế xét về mặt phòng ngừa bệnh cảm cúm thì súp hành quả thật là “món ăn - bài thuốc” tuyệt vời bởi nó chứa đủ lượng vitamin C cần thiết. Như nhóm hài nổi tiếng Monty Python đã nói “Hãy luôn nhìn thây khía cạnh tươi sáng của cuộc sống!”.

Chương 14 Những lựa chọn, phần 2: Tôi tin rằng…

Phần mở đầu

Niềm tin của bạn có giúp ích được gì cho bản thân bạn không? Chúng có hỗ trợ bạn trở thành kiểu mẫu người như bạn muốn? Có hai loại niềm tin: niềm tin hạn hẹp, là những niềm tin gây cản trở cho bạn; và niềm tin tích cực hay niềm tin củng cố sức mạnh, là những niềm tin tiếp thêm động lực, cổ vũ tinh thần bạn.



Những niềm tin hạn hẹp



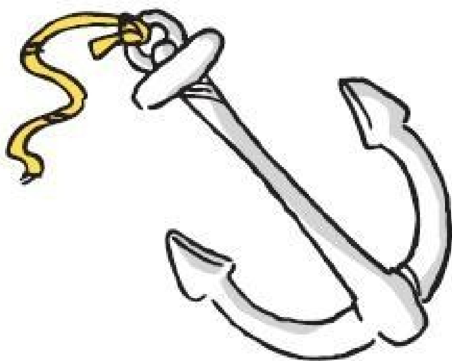
"Tôi không biết nói tiếng Pháp, không biết lái xe, không biết chơi ghi-ta, không hiểu môn đại số, không thể nói chuyện trước đám đông, không biết nâu nướng, không thể bỏ rượu, không biết cách sử dụng máy chụp hình kỹ thuật số, không thể chịu đựng được hình ảnh đây máu me…". Danh sách này sẽ còn kéo dài đến vô tận!

Ở đây, tôi nhận thấy có sự khác biệt giữa "Tôi sẽ không…" và "Không, tôi

thật sự không thể.”. Và rồi tôi lại nghĩ “Đó có phái là khác biệt thật sự không, hay chỉ là suy nghĩ của riêng tôi?”.



Hồi 8 tuổi, khi còn là một học sinh tiểu học, tôi quyết định gia nhập vào dàn đồng ca của trường. Tôi nghiêm túc đến tham gia buổi thử giọng. Bọn trẻ chúng tôi cứ hát, còn giáo viên phụ trách thì đi xung quanh đề lắng nghe. Bất chợt cô dừng lại bên cạnh tôi và nói “Hãy ra đòng kia ngồi và lâng nghe!”. Tôi làm theo lời cô giáo và không cần phải nói, bạn cũng biết rằng tôi không bao giờ có cơ hội được tham gia đội hợp ca đó. Điều xảy ra tiếp theo là tôi tin mình không có khả năng phân biệt các nốt nhạc và không thề hát. Vậy mà ấn tượng này đã kéo dài suốt hơn 50 năm qua rồi đấy, bạn ạ!



Tôi ngày càng trở nên thất vọng, buồn nản về khả năng ca hát của mình. Cuối cùng, cách đây ba năm, tôi hỏi một người bạn, là chuyên gia trị liệu bằng phương pháp thôi miên, rằng liệu cô ấy có thề giúp tôi được không. Cô ấy phá lên cười! Chỉ trong vòng 30 giây, cô ấy đã chứng minh tôi không bị mất khả năng phân biệt các nốt nhạc. Như vậy không có nghĩa là giờ tôi đã biết hát nhưng tôi có thề học cách hát.

Hẳn là bạn vẫn còn nhớ về các “mỏ neo” trong chương 5? Cứ như thề cụm từ

“Tôi không thể…” đã trở thành một “mỏ neo” và khiến đầu óc bạn ngừng hoạt động. Sau khi thốt ra những lời này, ta thường gật đầu đồng ý “Vâng, tôi không thể…” với một nụ cười kém tươi trên mặt, rồi cố xóa nó khỏi tâm trí - xem đó như là một sự giải thoát! Dường như lời tuyên bố “Tôi không biết khiêu vũ, không biết làm toán…” là điều có thề chấp nhận được, thế nên ta chỉ mỉm cười gượng gạo và buông trôi! Vậy là ta đã gia nhập câu lạc bộ Những người thât bại! Nếu niềm tin hạn hẹp này bị đem ra thử thách, bạn sẽ quay sang phản ứng “Sao dám cho rông tôi có thể làm được điều đó!”.



Những niềm tin tích cực

Tôi đang phụ trách một lớp học vẽ dành cho những người nghĩ rằng mình không có khả năng hội họa. Hầu như tất cả mọi người khi đến tham dự đều mở lời với câu “Tôi không biết…” và kèm theo là một nụ cười méo xệch! Những gì tôi cố gắng thực hiện ở đây là giúp họ thay đổi cách nghĩ tiêu cực đó, chuyền thành “… nhung tôi có thể học”.

Rất nhiều chuyên gia khẳng định rằng bạn có thề đạt được hoặc làm được điều gì đó khi tự nhủ với lòng rằng mình muốn làm. Đồng ý là bạn cần nhìn thấy kết quả tích cực, hay mục tiêu trước mắt (tham khảo chương tiếp theo), nhưng bạn cũng cần có nguồn lực nào đó đề đưa bạn đến đích hoặc ít ra là tạo bước đà ban đầu cho bạn.



Đây là khái niệm (hay mô hình) được sử dụng tại khoa Kinh doanh, trường Đại học Cranfield. Nó giúp mọi người xây dựng lối tư duy tích cực. Ví dụ trong một doanh nghiệp nhỏ:

■ Bạn hiện đang ở đâu? - “Tôi đang điều hành một doanh nghiệp có lãi, nhưng tôi không vui vì không đạt được mức lợi nhuận xứng đáng với công sức mình đã bỏ ra.”

■ Bạn dự định hướng đến đâu? - “Do đó, tôi muốn tăng gâp đôi lợi nhuận trong năm năm tới.”

■ Bạn đến đó bằng cách nào? - “Tôi sẽ bát đâu tuyển dụng một giám đốc tiếp thị để phát triển trang web và hoạt động thương mại điện tử của công ty.”

Phương pháp này không chỉ có tác dụng đối với việc xây dựng chiến lược kinh doanh mà còn có thề áp dụng trong cuộc sống hàng ngày.



Đề trở thành người chơi gôn giỏi, trước hết là phải có một tư duy tích cực, thử

tưởng tượng bạn sẽ cảm thấy như thế nào sau khi thực hiện một cú đánh bóng tuyệt đẹp, phải hình dung được đường bay của bóng và xác định rõ vị trí nơi quả bóng sẽ rơi xuống. Trái ngược với suy nghĩ tích cực đó là "Đừng đánh bóng xuống hồ!". Như bạn đã biết, tâm trí không nhận ra được những điều mang tính phủ định ("Đừng"), nó chỉ nghe thấy "Đánh bóng xuống hồ" thôi.



Niềm tin tích cực cũng có sức ảnh hưởng mạnh mẽ như niềm tin tiêu cực!

Vậy, làm cách nào để thay đổi một niềm tin tiêu

cực, hạn hẹp? Sau đây là một số ý tưởng hữu ích:

■ Tôi hiện đang có những nguồn lực nào?

■ Động lực hành động của tôi là tiếp cận hay tránh né?

■ Tôi có thể học hỏi được gì từ ý kiến phản hồi, cả tiêu cực lẫn tích cực?

■ Tôi cảm thấy như thế nào về những thay đổi mà tôi muốn xảy ra?

■ Tôi sẽ sử dụng ngôn ngữ nào (nói to lên, nói thầm trong suy nghĩ hay thể hiện bằng cử chỉ) khi cân nhắc các lựa chọn của mình?

■ Liệu tôi có thể sử dụng kỹ thuật "điều chỉnh góc nhìn" để chia một ý tưởng lớn thành các bước nhỏ dễ quản hơn? Ví dụ, bước đầu tiên trong dự định "Tôi muốn chèo thuyền vòng quanh thế giới" có thể sẽ là "Tôi nên học bơi và tìm hiểu xem liệu mình có thật sự thích chèo thuyền không".

Trong hai chương tiếp theo, chúng ta sẽ đi sâu hơn vào việc xác định rõ những gì bạn muốn làm và cách thức hành động để đạt được điều đó.

Chương 15 Tôi muốn điều gì?

Mục đích, mục tiêu và những thứ có liên quan

Trong chương trước, chúng ta đã thấy rằng niềm tin tích cực có sức ảnh hưởng mạnh mẽ hơn rất nhiều so với niềm tin tiêu cực, hạn hẹp. Tương tự, khi nghĩ về kết quả (hoặc mục đích, mục tiêu) mà bạn muốn đạt được từ một tình huống cụ thể nào đó, bạn sẽ được tiếp thêm sức mạnh, động lực nếu hành động với lời khẳng định tích cực.



Ví dụ, bạn có suy nghĩ "Tôi muốn giám cân", thậm chí đưa ra mục tiêu và thời gian cụ thể là "Tôi muốn giám 3 ký trong tám tuần". Có thể bạn đã từng nghe hoặc quá quen thuộc với nguyên tắc xây dựng mục tiêu SMART: Cụ thể (Specific), Có thể đo lường được (Measurable), Có thể đạt được (Achievable), Có tính thực tiễn (Realistic), và Kịp thời (Timely). Tiêu chuẩn SMART được sử dụng trong nhiều tổ chức, và quả thực là lời tuyên bố "Tôi muốn giám 3 ký trong tám tuần" đã đáp ứng được các yêu cầu của tiêu chuẩn này.

Tuy nhiên, mục tiêu ấy không phải là một lời khẳng định tích cực, mạnh mẽ! Có thể nói nó chưa gắn liền với mục đích thật sự mà tôi muốn hướng tới. Lý do vì

sao tôi có ý định giảm cân? "Tôi muốn giám 3 ký trong tám tuân" chỉ đề cập đến điều tôi không muốn chú không nêu rõ điều tôi muốn. Bằng ngôn từ khẳng định, tôi sẽ nói "Tôi muốn mình trông thật bánh trong chiếc quân lưng rộng 90 phân". Tôi nghĩ rằng thiếu lời tuyên bố tích cực là một trong những lý do khiến cho việc ăn kiêng hay kế hoạch giảm cân hầu như gặp thất bại.



Thay vì nói “Tôi muốn giám cân”, “Tôi muốn ngừng hút thuốc” hay “Tôi cân phái hạn chế uống rượu”, hãy khẳng định “Tôi muốn có một lối sống lành mạnh” hay “Tôi sẽ đạt được mục tiêu 120 ngày tỉnh rượu trong năm nay”. Và chúng ta đều biết những cam kết hoặc mục tiêu cá nhân mạnh mẽ như vậy sẽ mang lại kết quả như thế nào phải không?

Khó khăn duy nhất đối với những mục tiêu tích cực này là bạn phải suy nghĩ về chúng! Giữ thái độ tích cực và nói ra những điều bạn muốn thay vì những điều không muốn cũng là một thử thách lớn. Nói rằng “Tôi không thích công việc, chiếc xe, căn hộ hay bât cứ cái gì của tôi” sẽ dễ dàng hơn nhiều so với việc chỉ ra những

điều bạn muốn. Nếu bạn tuyên bố “Tôi chỉ muốn nó khác biệt”, có thề nó sẽ trở nên khác biệt theo cách bất ngờ hoặc có thề không như mong đợi! Thế bạn nghĩ sao về câu hỏi có ý nghĩa to lớn này: “Tôi muốn làm gì với sự nghiệp, mối quan hệ hay thậm chí với cuộc đời mình?”. Sau đây là một số ý tưởng có thề sẽ giúp ích cho bạn.

Thực hành đặt ra mục tiêu cho tương lai thông qua mường tượng sáng tạo

Tấm bưu thiếp gửi đến bản thân …



Bạn hãy thử viết cho chính mình một tấm bưu thiếp gửi đến từ tương lai. Trong thư, bạn mô tả cuộc sống của bạn trong 5 năm tới. Giả sử đó là thời điềm bạn đã đạt được các mục tiêu mình đề ra và hãy chú ý đến sự khác biệt:

■ Bạn nhìn thây gì?

■ Bạn nghe thây những âm thanh gì?

■ Bạn có thề ngửi và nếm trái mùi vị gì?

■ Bạn cám thấy như thế nào khi ở tương lai cùng với những mục tiêu được hoàn thành?

■ Nếu bạn có thề vẽ ra được viễn cảnh về tương lai ấy, bức tranh sẽ trông như thế nào? Điều gì sẽ xảy ra nếu bạn nỗ lực biến mục tiêu thành hiện thực vào lúc này?

Một ngày hoàn hảo của tôi



Hãy lấy ngày hôm nay làm mốc và cộng thêm 10 năm nữa - ví dụ, hôm nay là ngày 01 tháng 02 năm 2008, vậy ngày dự tính đó sẽ là ngày 01 tháng 02 năm 2018 (hơn 5 năm sau Thế vận hội Luân Đôn) - và mô tả về một ngày hoàn

hảo của bạn như sau:

■ Bạn ở đâu?

■ Bạn đang ở với ai?

■ Bạn đang làm gì?

■ Lúc này bạn có thể làm được những gì mà bạn không thể làm trước đó?

■ Những niềm tin và giá trị nào của bạn đã thay đổi?

■ Hiện giờ bạn là ai?

Kỹ thuật mường tượng sáng tạo này sẽ giúp bạn nhận thấy rõ bạn mong muốn điều gì về lâu dài, và đặt ra những kế hoạch cho tương lai. Bạn sử dụng tất cả các giác quan của mình để hình dung. Hình ảnh mường tượng càng chi tiết thì mong muốn càng có khả năng biến thành hiện thực. Vì vậy, hãy đầu tư nhiều thời gian để suy nghĩ về điều này.

Hãy xem đây như điểm khởi đầu, là những mục tiêu của bạn trong thời điểm hiện tại. Nếu đạt được mục tiêu nào đó trong khoảng thời gian năm năm, vậy bạn sẽ ở đâu trong thời gian bốn năm, ba năm, hai năm hoặc một năm? Chẳng hạn như, đối với mục tiêu có thời hạn là một năm, vậy bạn sẽ ở đâu trong giai đoạn trung gian - sáu tháng, ba tháng hay thậm chí trong tháng tới?



Với những mục tiêu ngắn hạn trong vòng một tháng, bạn cần phải hoàn thành xong điều gì vào tuần tới? Còn để hoàn tất kế hoạch của tuần này, bạn cần phải làm gì ngay từ bây giờ?

Cách làm này giống như khái niệm “phân đoạn” ở chương 12, nhưng được áp

dụng theo thang đo thời gian.

Chương 16 Từ suy nghĩ đến hành động

Phần mở đầu

Đến đây, bạn đã nắm rõ một số công cụ thiết yếu trong "bộ công cụ NLP". Nhưng nếu chỉ biết thôi thì bạn sẽ chẳng thể tiến xa hơn, bạn phải thực sự sử dụng chúng. Trước hết là hãy áp dụng cho chính mình. Vì thế nhiệm vụ cuối cùng là phải cân nhắc về cách thức biến các quy trình tư duy được nêu trong cuốn sách này thành những thay đổi thiết thực mà bạn mong muốn đạt được.

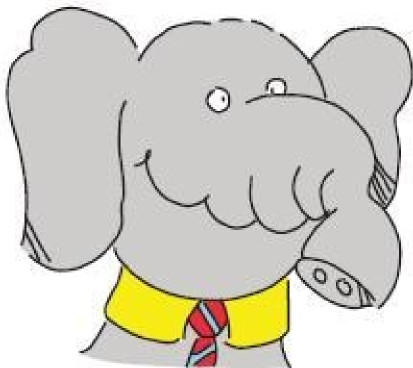
Suy nghĩ, lên kế hoạch và hành động



Mọi hành động, mọi mục tiêu, những sự việc diễn ra xung quanh ta đều khởi điểm từ suy nghĩ trong tâm trí. Để chuyển từ một ý tưởng thành hành động

thực tế, chúng ta cần phải lên kế hoạch về cách thức thực hiện chúng. Kế hoạch càng tỉ mỉ, chi tiết thì cơ hội đạt được thành công càng cao.

Song, đây cũng là lúc những điều tồi tệ nhất bắt đầu lộ diện! Nếu như "Không có thât bại, đó chỉ là cách nghĩ của mỗi người", vậy thì còn điều gì ngăn trở bạn nữa? Bạn đã nghĩ về nó, đã lên kế hoạch, nên bây giờ chỉ cần hành động thôi!



Tiến trình dẫn đến hành động trong NLP

Mô hình (quy trình hoặc ý tưởng) NLP này giúp bạn chuẩn bị và đưa ra hành động có ý nghĩa. Ví dụ, tôi đã cố gắng phác thảo ra ý tưởng về việc chuyền từ trạng thái rầu rĩ (không mong muốn) sang trạng thái hạnh phúc (mong muốn). Những gì tôi cần làm là biến nó thành hiện thực? Vậy tôi có thể thu hút những nguồn lực hỗ trợ nào? Có thể từ Internet, sách báo, từ bạn bè, từ người nào đó có kỹ năng liên quan, từ nhân vật hư cấu trong phim ảnh, nhân vật có thật trong lịch sử, v.v. Luôn nhớ rằng "Chúng ta có tất cá mọi nguồn lực cân thiết để tạo ra sự thay đổi" (ý tưởng 3). Bên cạnh đó, tôi cần phải linh hoạt đến mức nào? Tôi nên loại bỏ những niềm tin hạn hẹp, tiêu cực nào? Các giác quan sẽ giúp tôi nhận biết điều gì - ví dụ, nếu tôi thủ nghiệm ý tưởng của mình với người có quan điềm mà tôi đánh giá cao, tôi nghĩ họ sẽ phản ứng như thế nào?



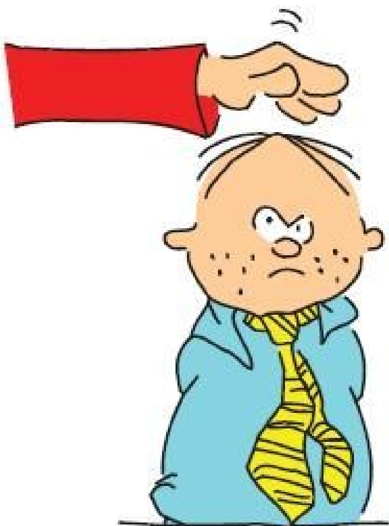
Tôi có thể ứng dụng quy trình này theo cách nào? Có lần, một khách hàng yêu cầu tôi "mách nước" cho

họ những hành động hoặc lời nói nào đó giúp giảm bớt căng thang và củng cố tinh thân đồng đội tại một buổi hội thảo nửa ngày dự định sẽ tổ chức trước Giáng sinh. Tôi nhanh chóng vạch ra kế hoạch dựa trên những thông tin cơ sở như: địa điểm tổ chức, số người tham dự và lượng thời gian tôi được phép sử dụng. Tôi chuẩn bị một vài hoạt động tập thể phù hợp và nhanh chóng tìm kiếm thêm một số hoạt động khác trên Internet. Tôi đặt mua hai cuốn sách về xây dựng tinh thần đồng đội và được giao hàng đúng hẹn (một cuốn rất hay, còn cuốn kia thì không giúp ích được gì nhiều). Tôi nhanh chóng tìm mua vài vật dụng cần thiết để chuẩn bị cho một số trò chơi. Tôi chuẩn bị chu đáo và cuối cùng, ngày đó đã đến.



Chỉ 16 người tham dự so với số lượng 30 người như tôi dự đoán. Tôi nhanh chóng tinh gọn quy mô trò chơi. Nhưng điều mà tôi không nhận ra là buổi chiều thứ sáu đặc biệt hôm ấy là một phần của bữa tiệc Giáng sinh và thức uống được cung cấp miễn phí. Tôi sớm nhận được ý kiến phản hồi từ hai bài tập đầu tiên về những gì họ thích và muốn thực hiện! Một lần nữa, tôi lại linh hoạt thay đổi chương trình - Bạn cần phải luôn có sự chuẩn bị tốt đề chuyển đổi một cách nhanh chóng, dễ dàng. Kết quả cuối cùng là mọi người thực sự có một buổi chiều tuyệt vời, còn vị khách hàng của tôi thì cảm thấy hài lòng!

Và cuối cùng, câu chuyện vé Gandhi…



Một lân nọ, một người phụ nữ đến gặp Gandhi và nhờ ông khuyên báo cậu con trai thừa cân của cô ta đừng ăn đồ ngọt nữa…

- Thua bà, - ông đáp, - hãy trở lại sau ba tuân nữa nhé!

Dù bât ngờ với lời yêu câu này nhung người phụ nữ đó vân trở lại gặp ông sau ba tuân.

Đúng nhu lời hứa, Gandhi nhìn cậu bé và nói:

- Đừng ăn đồ ngọt nữa nghen cháu!

Khi cậu bé rời khỏi phòng, người mẹ quay sang Gandhi và hỏi vì sao ông không nói điều này từ ba tuân trước. Gandhi đáp:

- Thua bà, ba tuân trước chính tôi cũng đang ăn đồ ngọt.

Ý nghĩa của câu chuyện này là nói thì lúc nào cũng dễ dàng, nhưng thật sự làm được một điều gì đó, thật sự quyết định thay đổi cách sống của mình và/hoặc tạo nên sự khác biệt cho người khác lại chẳng dễ chút nào, nhưng tôi hy vọng cuốn sách này sẽ mang đến bạn nhiều điều thú vị và giúp cho hành trình cuộc sống của bạn trở nên dễ dàng hơn.

